



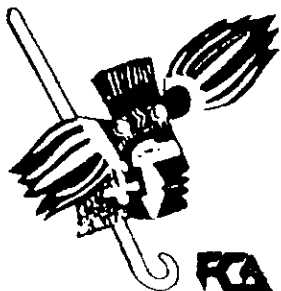
59  
201  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA EXISTENTE EN EL  
ÁREA ADMINISTRATIVA EN UNA GERENCIA DE SEGUROS

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
P R E S E N T A N :  
LOPEZ RAMIREZ MARICRUZ  
MARTINEZ MARGARITO MARIA FLOR  
MEJIA GUTIERREZ JOSE LUIS

DIRECTOR DEL SEMINARIO  
L.D. Y L.A.E. SERGIO FLORES DE GORTARI



MEXICO, D.F.

1998

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

263477



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **DEDICATORIA**

### **DOY GRACIAS A DIOS**

POR TODO LO QUE ME HA DADO Y PORQUE ME HA AYUDADO A LLEGAR A SER LO QUE SOY.

### **A MI FAMILIA:**

YA QUE SI NO HUBIERA SIDO POR SU APOYO, NO LO HUBIERA LOGRADO.

LE DOY GRACIAS A DIOS QUE ME HAYA PERMITIDO DARLE ESTA SATISFACCION A MI MADRE, A MI PADRE, MIS HERMANOS Y SOBRINOS, DE OBTENER UN TITULO PARA PODER PROPORCIONARLES LO NECESARIO Y DEMOSTRARLES QUE TODO EL ESFUERZO QUE REALICE EN TODOS ESTOS AÑOS DE ESTUDIO LO HICE POR ELLOS Y PARA QUE SE SIENTAN ORGULLOSOS DE MI.

### **A MI MADRE:**

**ALICIA RAMIREZ HERNANDEZ**

QUE LA QUIERO MUCHO Y QUE A PESAR DE TODOS SUS REGAÑOS Y MIS PACIENCIAS LE DEMOSTRE QUE PUDE LOGRAR OBTENER MI TITULO PARA OFRECERLE LO MEJOR; TAMBIEN LE DOY GRACIAS POR APOYARME Y ACONSEJARME QUE CON ESFUERZO Y DEDICACION TODO SE PUEDE.

### **A MI PADRE:**

**ADOLFO LOPEZ MARTINEZ**

QUE TAMBIEN LO QUIERO MUCHO Y QUE GRACIAS A SUS REGAÑOS, ENOJOS, APOYO ECONOMICO Y CONSEJOS, POR TENER UNA CARRERA PARA VALERME POR MI MISMA, QUE FUE UNO DE LOS MOTIVOS QUE ME HIZO LOGRAR TERMINAR Y SER ALGUIEN EN LA VIDA.

### **A MI HERMANO:**

**ADOLFO LOPEZ RAMIREZ**

QUE DE ALGUNA MANERA ME AYUDO Y ANIMO EN TODOS LOS ASPECTOS PARA QUE YO TERMINARA Y POR ACONSEJARME DE SEGUIR ADELANTE SIN DEJAR NADA A MEDIAS.

**A MI HERMANA:**

**SANDRA LOPEZ RAMIREZ**

QUE TAMBIEN ME APOYO Y A MIS SOBRINOS VIRIDIANA, LISANDRO Y KARINA, YA QUE FUERON LOS QUE TAMBIEN ME MOTIVARON A TERMINAR Y SEGUIR ADELANTE.

**A MI HERMANA:**

**MARIA MAGDALENA LOPEZ Y OSCAR TRUJILLO**

QUE ME AYUDARON MUCHO PARA LA ELABORACION DE LA PRESENTE. YA QUE SIN SU VALIOSA COOPERACION NO HUBIERA SIDO POSIBLE LA CULMINACION DE MI META; TAMBIEN LES DOY GRACIAS POR EL APOYO QUE RECIBI DE ELLOS Y POR CONSENTIRME.

**AL LIC. ARTURO SANCHEZ:**

QUE DE ALGUNA MANERA INCONDICIONAL ME BRINDO SU APOYO, COMPRESION, DISPOSICION.

**A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS:**

**FLOR MARTINEZ, JOSE LUIS MEJIA, ARTURO, ELSA, GUADALUPE**

Y A TODOS LOS QUE INTERVINIERON PARA QUE YO LOGRARA MI OBJETIVO DE INVESTIGACION.

**A MI:**

POR EL DESEO DE ESFORZARME DIA A DIA, HE LOGRADO SALIR ADELANTE Y DEMOSTRARME QUE SI ME LO PROPONGO LO LOGRO.

A TODOS ELLOS, GRACIAS POR SU APOYO, COMPRESION Y POR CONSENTIRME DEMASIADO.

ATTE. MARICRUZ LOPEZ RAMIREZ

## **DEDICATORIA**

### **A MIS PADRES:**

**JOSE LUIS MARTINEZ Y**

**MARIA CRISTINA MARGARITO**

POR SU CONFIANZA, CONSEJOS Y REGAÑOS, POR SU ESFUERZO Y SACRIFICIO QUE ME PROPORCIONARON DURANTE EL TRAYECTO DE MI EDUCACION.

### **A MIS HERMANOS:**

**LUIS, GUILLERMINA, AMERICA Y PAMELA**

POR SU PACIENCIA Y ENTUSIASMO QUE DE ALGUNA MANERA ME FORJARON PARA REALIZARME COMO PROFESIONISTA.

### **A MI NOVIO:**

**RICARDO TORIS**

QUE DE MANERA INCONDICIONAL, VINO A BRINDARME ALIENTO Y ESPERANZA PARA DESENVOLVERME COMO PERSONA.

### **A MI PROFESOR:**

**L.A.E. Y L.D. SERGIO FLORES DE GORTARI:**

POR SU SABIDURIA Y EXPERIENCIA QUE DE ALGUNA MANERA ORIENTADORA NOS BRINDO SUS CONOCIMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTA INVESTIGACIÓN.

### **A MIS AMIGOS:**

**JOSE LUIS MEJIA Y MARICRUZ LOPEZ**

POR SU ENTUSIASMO Y DEDICACION PARA LA CULMINACION DE LA PRESENTE.

ATTE. MARIA FLOR MARTINEZ MARGARITO

## DEDICATORIA

*A MI PADRE.*  
*SR.ESPIRITU MEJIA LEON:*  
POR LA VIDA Y SU EJEMPLO PARA FORJARME COMO UN HOMBRE DE BIEN.

*A MI MADRE.*  
*SRA.CECILIA GUTIERREZ JACOBO:*  
GRACIAS POR HABERME DADO LA VIDA Y LA OPORTUNIDAD QUE ME HA DADO DE SER  
ALGUIEN EN LA VIDA.

*A MI HERMANA.*  
*CRISTINA MEJIA GUTIERREZ:*  
POR TODO SU APOYO QUE ME BRINDO PARA LA CULMINACION DE ESTA META.

*A MI TIA.*  
*SRA.BERNARDA GUTIERREZ JACOBO (+):*  
POR TODOS LOS MOMENTOS INOLVIDABLES QUE ME BRINDO, SIEMPRE LA LLEVARE EN EL  
CORAZON.

*A MI DIRECTOR DE SEMINARIO.*  
*L.A E Y L.D. SERGIO FLORES DE GORTARI:*  
POR SU DEDICACION Y ASESORIA QUE NOS BRINDO PARA LA REALIZACION DE LA  
PRESENTE.

*A MI PROFESOR.*  
*L.A.E CARLOS MARTINEZ RIVAS:*  
POR SU AMISTAD.

*A.MIS COMPAÑERAS Y AMIGAS.*  
*MARICRUZ LOPEZ RAMIREZ Y MA. FLOR MARTINEZ MARGARITO:*  
POR SU DEDICACION PARA LA CULMINACION DE LA PRESENTE.

*A TODOS USTEDES GRACIAS POR TODO, YA QUE SIN SU APOYO NO HUBIESE SIDO POSIBLE  
LA TERMINACION DE MI CARRERA PROFESIONAL.*

*DE AHORA EN ADELANTE LA RESPONSABILIDAD ES MIA, ESPERO NO DEFRAUDARLOS.*

ATTE. JOSE LUIS MEJIA GUTIERREZ

# ÍNDICE

PÁG'S.

INTRODUCCIÓN .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS .....	3
- OBJETIVOS .....	3
- HIPÓTESIS .....	4
- MARCO TEÓRICO .....	4
ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES DE CONTROL INTERNO DE SEGUROS .....	5
- CONTROL INTERNO DE LAS OPERACIONES BÁSICAS DE UNA CÍA DE SEGUROS .....	5
- ESTUDIOS DEL CONTROL INTERNO EN UNA ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE CORREDORES DE SEGUROS. ....	5
- LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA APLICADA AL CONTROL INTERNO DE UNA DEPENDENCIA DE SEGUROS .....	5
ANTECEDENTES GENERALES DEL SEGURO .....	6
- DESARROLLO DEL SEGURO EN MÉXICO .....	9
- SE FUNDA LA NACIONAL PROVINCIAL .....	10
- EL NACIMIENTO DE LA PROVINCIAL .....	11
EL SEGURO Y SU FUNCIÓN .....	.
- IDEA FUNDAMENTAL DEL SEGURO .....	13
- SEGUROS (CONCEPTOS MÁS UTILIZADOS) .....	15
- CLASIFICACIÓN DEL SEGURO .....	16
* SEGURO DE VIDA .....	18
* BENEFICIOS ADICIONALES .....	20
- DIFERENTES CLASES DE PÓLIZAS DE VIDA .....	
* SEGURO A PLAZO FIJO O TEMPORALES .....	25
* SEGURO ORDINARIO DE VIDA .....	26
* SEGURO DE PAGOS LIMITADOS .....	27
* SEGURO DE DOTALES .....	27
* SEGURO DE PRIMA ÚNICA .....	26
* FIDEICOMISOS EN EL SEGURO DE VIDA .....	29
- SEGUROS DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES .....	30
- SEGUROS DE DAÑOS .....	32
* RIESGOS QUE NACEN DE LOS ACTOS CRIMINALES .....	33
* RIESGOS QUE NACEN DE LAS LEYES .....	33
- CLASES DE SEGUROS DE RESPONSABILIDAD .....	33
- SEGURO DE INCENDIOS .....	35
- SEGURO DE AUTOMOVILES .....	37
- SEGURO DE TRANSPORTE (TERRESTRE Y MARITIMO ) .....	38
- SEGURO DE ROBO .....	40

# ÍNDICE

PÁG'S.

- EL SEGURO DENTRO DE UN MARCO TEÓRICO .....	42
* LA IMPORTANCIA DEL SEGURO EN LA ECONOMÍA .....	42
- EL ESTADO Y EL SEGURO .....	46
- MARCO LEGAL .....	47
- L.G.S. Y S.I.S.M.S. ....	47
- LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGUROS .....	51
- REGLAMENTO DE AGENTES DE SEGUROS Y FIANZAS .....	53
- SELECCIÓN DE RIESGOS .....	59
ANTECEDENTES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO .....	63
- OPINIONES DE LOS PRECURSORES DE LA ADMINISTRACIÓN .....	63
- ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO .....	65
EL CONTROL Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO .....	67
- DEFINICIONES DEL CONTROL .....	67
- PRINCIPIOS, BASES, DEL CONTROL .....	68
- FASES DEL CONTROL .....	69
- FUNDAMENTOS DEL CONTROL .....	69
- DESARROLLO DEL CONTROL .....	70
- EL CONTROL Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO .....	71
TIPOS MÁS IMPORTANTES DEL CONTROL .....	72
- CONTROL OPERATIVO .....	72
- CONTROL ADMINISTRATIVO .....	74
- CONTROL INTERNO .....	76
* DEFINICIONES DEL CONTROL INTERNO .....	76
* ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO .....	76
CASO PRÁCTICO .....	78
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	125
CONCLUSIONES .....	127
RECOMENDACIONES .....	130
BIBLIOGRAFÍA .....	131
GLOSARIO .....	137



## INTRODUCCIÓN

EN CUALQUIER COMPAÑÍA PARA TENER BUENOS RESULTADOS Y LOGRAR SUS OBJETIVOS GENERALES. ES NECESARIO ESTABLECER PLANES Y PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVEN A CABO EN TODA LA ORGANIZACIÓN. TALES PROCEDIMIENTOS DEBEN IR ENFOCADOS AL TIPO DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA CADA PARTE DE LA EMPRESA.

DEBIDO A LAS NECESIDADES QUE ENFRENTA HOY EN DÍA CUALQUIER COMPAÑÍA ES ESENCIAL CONTAR CON UNA ADMINISTRACIÓN DE PLANEACIÓN Y CONTROL. YA QUE SON LOS PROCESOS MÁS IMPORTANTES Y COMPLEJOS, PORQUE ABARCAN TODAS LAS ACTIVIDADES. ES POR ESO QUE NUESTRO OBJETIVO DE ÉSTA INVESTIGACIÓN FUE CON LA FINALIDAD DE DETERMINAR SI EN UNA GERENCIA (ZONA 651) DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS SE LLEVA UN CONTROL QUE SE APEGUE A LOS REQUERIMIENTOS ACTUALES DE EFICIENCIA NECESARIOS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA.

EL TEMA QUE SE ELIGIÓ FUE POR EL INTERÉS DE CONOCER EL FUNCIONAMIENTO DE UNA GERENCIA DE SEGUROS, ESPECIALMENTE EL PROCESO DE TRAMITACIÓN QUE REALIZA EL ÁREA ADMINISTRATIVA, QUE GUARDA RELACIÓN MUY CERCANA CON EL DESARROLLO LABORAL DE ALGUNO DE LOS AUTORES. ES POR ELLO, QUE SURGIÓ LA NECESIDAD DE AMPLIAR LOS CONOCIMIENTOS ACERCA DE LAS FORMAS DE TRABAJO QUE SE LLEVAN ACABO. TOMANDO EN CUENTA QUE UNO DE LOS INTEGRANTES ESTA INVOLUCRADO CON EL CAMPO DE ESTUDIO. YA QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA.

OTRO MOTIVO, SE DEBIÓ A LAS FACILIDADES DE OBTENER INFORMACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL INVOLUCRADO DE LA GERENCIA; ASÍ COMO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA EMPRESA.

LAS LIMITANTES O RESTRICCIONES QUE SE NOS PRESENTARON A LO LARGO DE LA INVESTIGACIÓN FUNDAMENTALMENTE SE DERIVARON DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

1. RETRASO EN LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO DEBIDO A LA SATURACIÓN DE TRABAJO.
2. FALTA DE TIEMPO POR PARTE DE ALGUNOS AGENTES.

EL TRABAJO ESTÁ CONSTITUIDO POR TRES PARTES; DOS DE ELLAS SON TEÓRICAS Y LA ÚLTIMA, COMPRENDE EL DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO.

EN LA PRIMERA PARTE, PRESENTAMOS LOS ANTECEDENTES GENERALES DE LOS SEGUROS. ASÍ COMO SU FUNCIONAMIENTO, SU INTEGRACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL ESTADO (MARCO LEGAL).

ÉSTE CAPÍTULO SE REALIZÓ CON EL FIN DE PROPORCIONAR AL LECTOR UNA VISIÓN GENERAL SOBRE LOS SEGUROS LOS ASPECTOS MÁS RELEVANTES DE LOS SEGUROS. PRESENTANDO ALGUNOS DE LOS CONCEPTOS MÁS UTILIZADOS EN EL ÁMBITO ASEGURADOR.

EN LA SEGUNDA PARTE SE ABORDAN LOS ANTECEDENTES, CONCEPTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO HACIENDO ÉNFASIS EN LA ETAPA DEL CONTROL, DONDE SE HACE UNA COMPARACIÓN. ENTRE LOS DIVERSOS TIPOS DE CONTROL MÁS IMPORTANTES.

LA TERCERA PARTE QUEDÓ RESERVADA AL CASO PRÁCTICO DONDE SE PRESENTAN LAS CONDICIONES BAJO LAS CUALES SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN Y EL ANÁLISIS GENERAL DE LAS FUNCIONES DE LA GERENCIA PREVIAMENTE ESTUDIADA.

EL CONTROL COMO SE MENCIONA ANTERIORMENTE, ES UN PROCESO IMPORTANTE PARA EL DESARROLLO DE UNA EMPRESA, YA QUE NOS PERMITE AVERIGUAR, COMPARAR, APROBAR Y DESAPROBAR LO QUE PRETENDEMOS BUSCAR, DÁNDO NOS UNA VISIÓN MÁS CLARA SOBRE LOS RESULTADOS QUE DESEAMOS OBTENER.

GRACIAS A ÉSTE PROCESO, LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO FUE FAVORABLE YA QUE NOS PERMITIÓ FIJAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE SU ESTUDIO.

EN LA GERENCIA SE DETERMINÓ QUE DENTRO DEL CONTROL DEBE EXISTIR UNA BUENA COORDINACIÓN, DEBIDO A QUE LA MAYORÍA DEL PERSONAL ESTUVO DE ACUERDO QUE EL SERVICIO, LA REALIZACIÓN DE SUS FUNCIONES, LA COOPERACIÓN, VIGILANCIA Y EL TIEMPO SON LAS ADECUADAS AUNQUE NO COMPLETAMENTE, POR LO QUE SE CONCLUYO QUE DEBERÍAMOS PROPONER MEDIDAS MÁS EFICACES CONTROLANDO TANTO LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTEN PARA PODER SER SOLUCIONADOS CON EFICIENCIA, COMO AL PERSONAL INVOLUCRADO CON EL FIN DE MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DENTRO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, PROPORCIONANDO UN MEJOR SERVICIO EN GENERAL Y COMO CONSECUENCIA, LOGRAR LOS RESULTADOS ESPERADOS DE LA EMPRESA.

EN LA ACTUALIDAD SE ESTÁN SUSCITANDO CAMBIOS FUNDAMENTALES EN EL ENTORNO DONDE SE DESARROLLA LA EMPRESA; ES POR ESO QUE EL PROPÓSITO DE ESTA INVESTIGACIÓN ES EXPONER LAS PRINCIPALES CAUSAS QUE AFECTAN DE ALGUNA MANERA EL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y LA FORMA EN QUE ÉSTAS AFECTAN LA FUNCIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA.

EN SU DESARROLLO, SE RECURRE EN FORMA ENTRELAZADA, A LA DESCRIPCIÓN DE SU ENTORNO ACTUAL Y A LAS PARTICULARIDADES DE LOS CAMBIOS NECESARIOS POR IRREGULARIDADES O CAUSAS QUE AFECTAN EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA.

ENTRE LAS CONCLUSIONES MÁS IMPORTANTES QUE MENCIONAMOS DENTRO DE LA INVESTIGACIÓN, PODEMOS DESTACAR QUE SE REQUIEREN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN EN CUANTO AL FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO PARA TODO EL PERSONAL DE LA GERENCIA; ESTO ES CON EL FIN DE MEJORAR LA ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA.

OTRA DE LAS CONCLUSIONES DE MAYOR RELEVANCIA SE REFIERE A LOS PROBLEMAS DE COORDINACIÓN ENTRE LA GERENCIA Y OFICINAS CENTRALES DE LA COMPAÑÍA.

POR ÚLTIMO, CABE ADVERTIR QUE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN HA SIDO REALIZADA PARA PROPORCIONAR UN PANORAMA GENERAL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE UNA AGENCIA ASEGURADORA, POR LO QUE SE PRETENDE PROPORCIONAR UN PUNTO DE APOYO PARA FUTURAS INVESTIGACIONES.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

PARA DETERMINAR EL PROBLEMA DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN; DECIDIMOS VISUALIZAR LOS PUNTOS ESENCIALES QUE DESEAMOS CONOCER. POR LO QUE LLEGAMOS A LA CONCLUSIÓN DE QUE NUESTRO PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA SERÍA:

- 1.- DE QUÉ MANERA SE PUEDEN DETECTAR LAS CAUSAS QUE ORIGINAN LA ADECUADA O INADECUADA COORDINACIÓN EN LA TRAMITACIÓN Y/O MOVIMIENTOS QUE SE REALIZAN EN UNA GERENCIA DE SEGUROS.
- 2.- EN QUE MEDIDA REPERCUTEN LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE UNA MANERA OPTIMA DENTRO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA GERENCIA

## DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS

ES IMPORTANTE DETERMINAR NUESTROS OBJETIVOS E HIPÓTESIS. ACLARANDO EL SIGNIFICADO DE ÉSTOS.

PARA ENTENDERLES MEJOR NOS DIMOS A LA TAREA DE INVESTIGAR Y LLEGAMOS A LA CONCLUSIÓN DE QUE UN OBJETIVO ES LO QUE SE ESPERA ALCANZAR, ES LA META QUE SE PERSIGUE EN UN FUTURO PRÓXIMO.

Y LA HIPÓTESIS ES UNA RESPUESTA POSIBLE A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN; TAMBIÉN LA DEFINIMOS COMO UNA PROPOSICIÓN RESPECTO A CIERTOS ELEMENTOS QUE SE RELACIONAN PARA ACLARAR EXPERIENCIAS CON EL PROPÓSITO DE LLEGAR A UNA MAYOR COMPRENSIÓN DE LA MISMA.

### OBJETIVOS :

- 1.- IDENTIFICAR LAS CAUSAS QUE AFECTAN LA EFICIENCIA DEL CONTROL DE LA TRAMITACIÓN DENTRO DE UNA AGENCIA DE SEGUROS (GERENCIA DE ZONA 651.)
- 2.- CONOCER LAS REPERCUSIONES QUE OCASIONAN EL INCUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DENTRO DE LAS OPERACIONES GENERALES DE LA GERENCIA.
- 3.- CONOCER EL FUNCIONAMIENTO DE UNA AGENCIA DE SEGUROS; ASÍ COMO LA EXISTENCIA DE SEGUROS MÁS IMPORTANTES.
- 4.- DETECTAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS AGENTES, EN CUANTO A LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL ÁREA ADMINISTRATIVA.
- 5.- ANALIZAR Y EVALUAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE NUESTRA INVESTIGACIÓN Y EN SU CASO PROBAR O NO LAS HIPÓTESIS.

## HIPÓTESIS

LA FALTA DE IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL INTERNO OCASIONA PROBLEMAS EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN DE LOS ADMINISTRATIVOS MANEJADOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA 651.

EN LA MEDIDA EN QUE SE CAREZCA DE CONTROL INTERNO, MAYOR SERÁ LA PROBLEMÁTICA EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS MANEJADOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA 651.

Y EN LA MEDIDA EN QUE SE IMPLANTE UN MEJOR CONTROL INTERNO, MAYOR SERÁ LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y COMO CONSECUENCIA MEJORARÁN LOS RESULTADOS DE LA GERENCIA 651.

## MARCO TEÓRICO

EL MARCO TEÓRICO ES UN INSTRUMENTO DE CRÍTICA DE LA INVESTIGACIÓN ANTERIOR A LA EJECUCIÓN DE LA MISMA. ES LA BASE DE APOYO PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TOMANDO COMO NORMA, INVESTIGACIONES CONCLUIDAS O INICIADAS CON ANTERIORIDAD SOBRE EL MISMO TEMA.

EL MARCO TEÓRICO INCLUYE UNA RECONSIDERACIÓN DEL PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN COMPARANDO EL DISEÑO DE LA PRUEBA, DECISIONES Y CONCLUSIONES DE INVESTIGACIONES YA PUBLICADAS. SIN ESTE ANÁLISIS LA BIBLIOGRAFÍA NO SIRVE COMO MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.

EL MARCO TEÓRICO ESTÁ ESTRUCTURADO EN TRES NIVELES, DONDE EL PRIMERO ABARCA LA TEORÍA Y CONOCIMIENTOS QUE DAN SOPORTE A NUESTRA INVESTIGACIÓN, ES DECIR, UN CONTEXTO INFORMATIVO EN MATERIA DE SEGUROS.

EL SEGUNDO APARTADO ESTÁ CONFORMADO POR LAS INVESTIGACIONES Y APORTACIONES QUE SE HAN REALIZADO SOBRE EL TEMA QUE SE ESTÁ TRATANDO.

LA TERCERA PARTE QUE FORMA PARTE DEL MARCO TEÓRICO SON, LOS INFORMANTES CLAVES, ES DECIR, LAS PERSONAS INVOLUCRADAS CON EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, YA QUE SUS OPINIONES SON DE GRAN IMPORTANCIA DEBIDO, A QUE ESTÁN INMISCUIDAS DIRECTAMENTE EN LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA.

UNO DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN, FORMA PARTE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA, PARA LA CUAL SE DESARROLLO EL TRABAJO, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN SUS OPINIONES Y APORTACIONES QUE TIENE EN LA MATERIA, YA QUE CUENTA CON AMPLIA INFORMACIÓN ACERCA DEL TEMA A TRATAR.

## ANTECEDENTES:

<sup>1</sup>MORENO MACAZAGA (1965) INVESTIGÓ SOBRE EL CONTROL INTERNO DE LAS OPERACIONES BÁSICAS DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS. DONDE MENCIONA QUE UNA ORGANIZACIÓN DEDICADA A LA OBTENCIÓN DE SUS OBJETIVOS DETERMINA UN FUTURO PRODUCTIVO PERO PARA LLEVARLO A CABO DEBE DE CONTAR CON UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO. AUNADO A ESTOS, LOS SISTEMAS Y MÉTODOS PARA SU ADMINISTRACIÓN, ASÍ COMO LOS ELEMENTOS QUE INTERVIENEN PARA EL LOGRO DE LOS MISMOS.

LA ORGANIZACIÓN, LA EXISTENCIA DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS, EL RECURSO HUMANO, EL SISTEMA DE CONTABILIDAD, LA OBTENCIÓN DE LOS INFORMES Y ESTADOS FINANCIEROS Y EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA (INTERNA) CADA UNO ACTUANDO DE LA MANERA PREVISTA, PODRÁ LLEVARSE A CABO EL MANEJO DE LA EMPRESA. DADAS LAS CIRCUNSTANCIAS QUE ENVUELVEN A LA SOCIEDAD, SURGE COMO UNA NECESIDAD LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS QUE TIENEN POR OBJETO PRESTAR PROTECCIÓN A QUIENES ASÍ LO REQUIERAN YA SEA POR UN ACONTECIMIENTO IMPREVISTO. Y PARA LOGRAR QUE SU EXISTENCIA Y FUNCIONALIDAD DE LAS CÍAS DE SEGUROS TOMA EN CUENTA LAS OPERACIONES BÁSICAS QUE RESULTAN SER LA PARTE MEDULAR DE LA EXISTENCIA DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

<sup>2</sup>OROZCO COVARRUBIAS FELIPE (1976); SU INVESTIGACIÓN FUE SOBRE EL ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO EN UNA ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE CORREDORES DE SEGUROS. HACE ÉNFASIS EN LAS OPERACIONES QUE SE LLEVAN A CABO EN CADA DEPARTAMENTO, ASÍ COMO LOS ELEMENTOS Y LAS FUNCIONES DELEGADAS A CADA PERSONA. DEFINE LAS ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR EL PERSONAL EN CUANTO A SUS OBLIGACIONES PARA UNA MAYOR EFICIENCIA DENTRO DE LA MISMA ASOCIACIÓN.

<sup>3</sup>FLORES MORALES EDUARDO (1985); HIZO UN ANÁLISIS SOBRE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA APLICADA AL CONTROL INTERNO DE UNA DEPENDENCIA DE SEGUROS. EN DONDE MENCIONA Y DEFINE A LA AUDITORÍA INTERNA Y ANALIZÓ LOS ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIONES DEL CONTROL INTERNO EVALUANDO Y ENFATIZANDO LAS HERRAMIENTAS QUE LE PROPORCIONA LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA. DEFINE Y EXPLICA LOS CONCEPTOS MÁS UTILIZADOS EN EL ÁMBITO ASEGURADOR, ASÍ COMO UNA EXPLICACIÓN DE LAS FUNCIONES U OPERACIONES QUE SE REALIZAN EN LA COMPAÑÍA.

EN SU INVESTIGACIÓN O CASO PRÁCTICO SE DEFINE UN ANÁLISIS GENERAL DE LAS FUNCIONES DE LA COMPAÑÍA, ASÍ COMO LOS FORMATOS UTILIZADOS EN LA MISMA, EXPLICANDO CADA UNO DE ELLOS, PROPONIENDO POSIBLES SOLUCIONES PARA MEJORAR SU OPERACIÓN TANTO EN EL CONTROL INTERNO COMO EN SU EFICIENCIA EN GENERAL. MENCIONA EL CONTROL INTERNO QUE EXISTE EN TODOS LOS ASPECTOS DE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA, COMO EN LAS FUNCIONES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE VENTAS; EN RELACIÓN A AUTOS Y DAÑOS.

CONCLUYE QUE LA FALTA DE COORDINACIÓN Y PLANEACIÓN EN LAS ÁREAS ESTUDIADAS SON MOTIVOS POR LOS CUALES EXISTE UN ATRASO E INEFICIENCIA DE LAS MISMAS, ESTO DIO LA PAUTA A QUE SE ACEPTARA UN CAMBIO PARA RETROALIMENTAR EL EQUIPO Y CORREGIR CUALQUIER INEFICIENCIA.

---

<sup>1</sup> TESIS: UNAM, FCA 1965

<sup>2</sup> TESIS: UNAM, FCA 1973

<sup>3</sup> TESIS: UNAM, FCA 1985

## ANTECEDENTES GENERALES DEL SEGURO

### ORIGEN Y OBJETO DEL SEGURO

HISTORIA: EL AHORRO COMO MEDIO PARA ATENDER A LAS NECESIDADES FUTURAS, ES TAN ANTIGUO COMO LA HISTORIA MISMA DE LA CIVILIZACIÓN; PERO HAY UN MOMENTO EN LA VIDA DEL HOMBRE EN QUE SE ACENTÚA ÉSTE SENTIMIENTO DE SEGURIDAD FUTURA, Y TRATA DE CONSEGUIRLA POR TODOS LOS MEDIOS A SU ALCANCE. TANTO PARA SÍ COMO PARA LOS SUYOS. EL PELIGRO DE LA PÉRDIDA DE LA PROPIEDAD, QUE HA SIGNIFICADO PARA EL ESFUERZO Y TRABAJO, O DE LA VIDA, QUE PUEDE LLEVAR AL DESAMPARO O A LA PENURIA A LOS SUYOS, LE HACE SENTIR LA NECESIDAD DE BUSCAR UN MEDIO SEGURO PARA EVITAR, HASTA DONDE SEA POSIBLE; LOS TRASTORNOS ECONÓMICOS, QUE PUEDEN CONDUCIR A UN QUEBRANTO FORTUITO. TANTO EL SEGURO DE VIDA COMO EL SEGURO SOBRE DAÑOS A LA PROPIEDAD HAN VENIDO EVOLUCIONANDO GRADUALMENTE DESDE ÉPOCAS RESPECTO DE LAS CUALES CONOCEMOS COMO DETALLES PRECISOS LOS ACONTECIMIENTOS DE HISTORIA.

### HISTORIA DEL SEGURO

‘EL HOMBRE DESDE SU APARICIÓN EN LA TIERRA, HA TENIDO NECESIDAD DE AGRUPARSE PARA SU PROTECCIÓN Y ASÍ LLEVAR A CABO SUS PROYECTOS. LA HISTORIA DEL SEGURO ESTÁ FORMADA POR DIVERSAS MANERAS EN QUE EL HOMBRE HA ENFRENTADO LOS RIESGOS A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO A LO LARGO DE LA VIDA.

### EL PRINCIPIO DEL SEGURO EN EL ANTIGUO EGIPTO

LA BIBLIA QUE ES EL COMPENDIO MÁS ANTIGUO DE LA HISTORIA DEL HOMBRE, NOS RELATA QUE:

UN FARAÓN DE EGIPTO TUVO UN EXTRAÑO SUEÑO, EN EL QUE 7 VACAS GORDAS ERAN DEVORADAS POR 7 VACAS FLACAS. DESPUÉS DE CONSULTAR CON LOS ADIVINOS Y SABIOS DE SU PALACIO, HIZO QUE JOSÉ UN ESCLAVO, INTERPRETARA DICHO SUEÑO, LO QUE JOSÉ DIJO AL FARAÓN FUE QUE LAS 7 VACAS GORDAS REPRESENTABAN 7 AÑOS DE ABUNDANCIA Y LAS 7 VACAS FLACAS SERÍAN 7 AÑOS DE ESCASEZ PARA EL PUEBLO EGIPCIO. ESTO OBLIGÓ AL FARAÓN A ALMACENAR GRAN CANTIDAD DE VÍVERES PARA ASÍ PODER SUBSISTIR CUANDO LA ÉPOCA DE LAS PENALIDADES SE PRESENTARA. ES PUES ÉSTE EL MÁS ANTIGUO INDICIO DEL PRINCIPIO DEL SEGURO EN LA HISTORIA DE LA HUMANIDAD Y DEL CUAL PODEMOS DEDUCIR LA IMPORTANCIA QUE HA TENIDO EL HECHO DE PREVER, EN ÉPOCAS DE ABUNDANCIA, LO NECESARIO PARA HACER FRENTE AL FUTURO INCIERTO.

---

<sup>4</sup> G.N.P., S.A. SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE VENTAS Y CAPACITACION : VIDA INDIVIDUAL, COLEGIO DE NOVELES 1997

## LA LEY MARÍTIMA DE RODAS

LOS ANTECEDENTES MÁS REMOTOS E IMPORTANTES EN LA HISTORIA DEL SEGURO. LOS ENCONTRAMOS 900 AÑOS ANTES DE CRISTO EN LA PEQUEÑA ISLA DE RODAS, EN EL MAR EGEO. ALLÍ TUVIERON ASIENTO HÁBILES ARTESANOS QUE COMERCIABAN SUS PRODUCTOS CON LOS FENICIOS Y OTROS PUEBLOS DEL MEDITERRÁNEO.

DURANTE SUS TRAVESÍAS SUFRÍAN PÉRDIDAS, A CAUSA DE LAS TORMENTAS. ESTAS TORMENTAS EN ALGUNOS CASOS, DAÑABAN SERIAMENTE SUS NAVES Y LOS OBLIGABAN A ALIGERAR LA CARGA DE SUS BARCOS TIRANDO MERCANCÍAS AL MAR PARA EVITAR EL NAUFRAGIO.

ESTAS PÉRDIDAS QUE ERAN DEMASIADO GRANDES PARA SER AFRONTADAS POR UN SÓLO INDIVIDUO, ERAN ASUMIDAS POR LA COMUNIDAD, PARA ASÍ TRANSFORMARSE EN UNA PÉRDIDA PEQUEÑA PARA CADA UNO DE SUS MIEMBROS.

ESTO ES LA REPARTICIÓN DEL RIESGO. ESTE TIPO DE AYUDA PARA LOS COMERCIANTES MARINOS SE VOLVIÓ TAN FRECUENTE QUE LLEGÓ A QUEDAR REGLAMENTADA EN LO QUE CONOCEMOS COMO LEY MARÍTIMA DE RODAS.

ESTAS PRÁCTICAS, A SU VEZ, FUERON TOMADAS POR LOS ROMANOS EN EL CÓDIGO JUSTICIANO.

## EL SEGURO ENTRE LOS ROMANOS

<sup>5</sup> UNA DE LAS FORMAS MÁS INTERESANTES DEL REPARTO DEL RIESGO PRACTICADA DURANTE LA ÉPOCA DEL IMPERIO DE ROMA, LA ENCONTRAMOS ENTRE LOS SOLDADOS DE LAS LEGIONES.

DESPUÉS DE CADA VICTORIA DE GUERRA, ESTOS SOLDADOS ERAN PAGADOS CON DINERO Y SE LES INDUCÍA A DEPOSITAR UNA PEQUEÑA PARTE DE LO QUE RECIBÍAN, EN UN FONDO. ESTO SERVÍA PARA CUANDO EL SOLDADO SE RETIRABA O PARA ENTREGARLO A SUS FAMILIARES EN CASO DE QUE MURIESE.

OTRA FORMA IMPORTANTE DE SEGURO FUE LA QUE ORIGINÓ ENTRE LOS ROMANOS DE LA CLASE HUMILDE.

EL CULTO QUE EL PUEBLO ROMANO RENDÍA A LOS DIOSES DE LA MITOLOGÍA REQUERÍA DE CEREMONIAS FUNERARIAS MUY COSTOSAS, POR LO QUE SE HICIERON AGRUPAMIENTOS Y NACIÓ LA FAMOSA ORGANIZACIÓN DE LOS COLEGIOS ROMANOS, QUE ASEGURAN EL CUMPLIMIENTO DE ESE DEBER.

EL PAGO DE LOS GASTOS FUNERARIOS NO SE EFECTUABA, SI LA PERSONA DEJABA DE PAGAR SUS CUOTAS CIERTO TIEMPO O COMETÍA SUICIDIO.

## LAS HERMANDADES

SEGÚN ALGUNOS HISTORIADORES, LAS HERMANDADES TOMARON SUS BASES DE LOS COLEGIOS ROMANOS Y FUERON ASOCIACIONES DE PERSONAS CON INTERESES COMUNES (COMO LAS DE MERCADERES Y ARTESANOS). EN LAS QUE LOS MIEMBROS PRETENDÍAN AYUDARSE ENTRE SÍ COMO SI FUERAN HERMANOS.

LA PROTECCIÓN Y LA AYUDA QUE SE PROPORCIONABAN MUTUAMENTE ERA BASTANTE COMPLETA.

SE DABA AUXILIO A LOS MIEMBROS QUE SE ENCONTRABAN EN LA POBREZA A CAUSA DE ALGÚN SINIESTRO COMO INCENDIO, INUNDACIÓN, ETC., O CUANDO PERDÍAN SU GANADO O SU MERCANCÍA EN NAUFRAGIO.

EN CASO DE MORIR EL JEFE DE LA FAMILIA, SE PROVEÍAN LOS GASTOS FUNERARIOS, UNA PENSIÓN PARA LA VIUDA Y FAMILIARES, E INCLUSO SE ASIGNABAN FONDOS PARA LA EDUCACIÓN DE LOS HUÉRFANOS.

---

<sup>5</sup> COLEGIO DE NOVELES ; DE SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE VENTAS Y CAPACITACIÓN DE G.N.P.

A TRAVÉS DE LA HERMANDAD. UN MIEMBRO ESTABA PROTEGIDO DURANTE TODA SU VIDA. SABÍA QUE DESPUÉS DE SU MUERTE, SU FAMILIA SE ENCONTRARÍA IGUALMENTE PROTEGIDA.

EN EL SIGLO XVI LA ORGANIZACIÓN Y LA FUERZA QUE LAS HERMANDADES TENÍAN EN EL CAMPO DE LOS NEGOCIOS, HABÍA LLEGADO A SER TAN GRANDE EN INGLATERRA. QUE EL GOBIERNO DECIDIÓ SUPRIMIRLAS. ESTO PROVOCÓ QUE SURGIERAN LAS SOCIEDADES DE AMIGOS QUE FUNCIONABAN COMO LAS HERMANDADES EN LO QUE RESPECTA A INDEMNIZACIONES POR ENFERMEDAD O MUERTE DE ALGUNO DE SUS MIEMBROS.

## LAS SOCIEDADES DE AMIGOS

LAS SOCIEDADES DE AMIGOS CUMPLIERON SUS OBJETIVOS TAN ADECUADAMENTE, QUE EN EL SIGLO XVII LLEGARON A SER UNA DE LAS PRIMERAS FORMAS ORGANIZADAS DE SEGUROS.

EN 1819, EL PARLAMENTO LAS DEFINIÓ NO COMO SOCIEDADES DE BUENA HERMANDAD, SINO COMO INSTITUCIONES, DEBIDO A SU CARÁCTER BIEN ESTRUCTURADO Y FUNCIONAMIENTO REGULADO.

## EL SEGURO MARÍTIMO EN LA EDAD MEDIA

COMO HA SUCEDIDO EN TODOS LOS TIEMPOS, LAS IDEAS DE PROGRESO Y SEGURIDAD PRONTO SE EXTENDIERON ENTRE LOS PAÍSES EUROPEOS DURANTE LA EDAD MEDIA, SIENDO EL SEGURO MARÍTIMO MUY COMÚN Y EFECTIVO EN ESA ÉPOCA.

EN ESE ENTONCES, ITALIA ERA EL CENTRO DE LOS NEGOCIOS EN EUROPA.

LOA ITALIANOS FUERON, DURANTE MUCHO TIEMPO, LOS COMERCIANTES Y ARTISTAS, LOS HOMBRES MÁS RICOS Y PODEROSOS. SUS AUDACES EXPLORADORES, LLEGARON A REALIZAR IMPORTANTES DESCUBRIMIENTOS, AMPLIANDO ASÍ LAS RUTAS COMERCIALES Y EXTENDIENDO SU COMERCIO POR TODOS LOS PAÍSES DEL MUNDO.

LA INFLUENCIA ITALIANA FUE DE GRAN MAGNITUD EN EL CAMPO DEL SEGURO.

HOY CONTINUAMOS LLAMANDO PÓLIZA AL CONTRATO DE SEGURO, PALABRA DE ORIGEN ITALIANO QUE SIGNIFICA " PROMESA " .

EL SEGURO MARÍTIMO TUVO LA DIFUSIÓN, QUE SE LLEGÓ A ESPECULAR CON SU USO.

EXISTEN NOTAS DEL SIGLO XV EN QUE ESTATUTOS DEL SEGURO MARÍTIMO DE BARCELONA PROHIBÍAN EL SOBREASEGURAMIENTO Y OTRAS PRÁCTICAS DOLOSAS.

REGLAS SIMILARES APARECIERON DESPUÉS EN VENECIA.

## SEGURO DE RESCATE

AÚN CUANDO EL PRINCIPAL OBJETIVO DEL SEGURO MARÍTIMO ERA PROTEGERSE CONTRA LAS POSIBLES PÉRDIDAS DE MERCANCÍAS, EL RECONOCIMIENTO DEL VALOR ASEGURABLE DE LA VIDA DE LOS MARINOS HIZO SU APARICIÓN ENSEGUIDA.

EL VALOR EN DINERO DE LA VIDA DE UNA PERSONA SE ESTABLECIÓ POR EL HECHO DE QUE LOS PIRATAS QUE INFESTABAN LOS MARES, EXIGÍAN UNA DETERMINADA CANTIDAD EN ORO COMO RESCATE PARA LIBERAR A LOS MARINOS Y MERCANTES QUE PLAGIABAN.

FUE ENTONCES CUANDO EL HOMBRE QUE FRECUENTEMENTE VIAJABA POR EL MAR, LLEGÓ A CONSIDERAR EL RIESGO PERSONAL QUE CORRÍA DE CAER EN MANOS DE LOS PIRATAS, AFRONTANDO LA ALTERNATIVA DE MUERTE O RESCATE.

OBVIAMENTE ÉL PODÍA NAVEGAR MÁS TRANQUILLO SI SABÍA QUE, LLEGANDO EL CASO DE SER PLAGIADO POR LOS PIRATAS, TENÍA ASEGURADO SU RESCATE.



## DESARROLLO DEL SEGURO EN INGLATERRA

LAS ACTIVIDADES DE SEGURO DESARROLLAS DURANTE LA EDAD MEDIA EN EUROPA. FUERON CONOCIDAS EN INGLATERRA DEBIDO AL CONSTANTE IR Y VENIR DE LOS COMERCIANTES ITALIANOS.

LAS PRIMERAS PÓLIZAS INGLASAS FUERON ESCRITAS EN TEXTOS ITALIANOS. TODAVÍA TIEMPO DESPUÉS. ALGUNAS PÓLIZAS CONTINUABAN MOSTRANDO EL TOQUE ITALIANO AL INCLUIR AL FINAL DEL DOCUMENTO LA SIGUIENTE FRASE: " EN EL NOMBRE DE DIOS... AMEN".

DURANTE EL REINADO DE ISABEL Y. EL GOBIERNO DE INGLATERRA DIO GRAN IMPORTANCIA AL COMERCIO. PUESTO QUE EN EL SE BASABAN SUS INTERESES.

EL SEGURO ENCONTRÓ ENTONCES GRAN ACEPTACIÓN, Y SU USO SE VOLVIÓ CADA VEZ MÁS FRECUENTE.

INGLATERRA SURGÍA COMO EL PAÍS MÁS PODEROSO DE SU TIEMPO Y ADOPTÓ EN FORMA CONSIDERABLE LAS PRÁCTICAS DEL SEGURO MARÍTIMO.

EN 1574 SE ESTABLECIÓ. BAJO EL AUSPICIO DE LA REINA ISABEL I UNA OFICINA REGISTRO DE TODAS LAS FORMAS DE PÓLIZAS DE SEGUROS.

DEBIDO AL INCREMENTO DEL COMERCIO EN INGLATERRA, LAS FUNCIONES DEL SEGURO AUMENTARON NOTABLEMENTE.

FUE ENTONCES QUE SIR WALTER RALEIGH, FIEL A LOS INTERESES DE LA REINA, DEFENDIÓ LO QUE LLEGARÍA EL PRIMER ESTATUTO DEL SEGURO MARÍTIMO INGLÉS.

ENTRE LOS AÑOS DE 1705 Y 1706 APARECIERON EN INGLATERRA LAS PRIMERAS INSTITUCIONES AUTORIZADAS DE SEGUROS DE VIDA.

UNA DE LAS QUE OBTUVIERON MÁS ÉXITO FUE LA SOCIEDAD AMISTOSA DEL PERPETUO SOCORRO.

ETA SOCIEDAD ERA MÁS BIEN DE CARÁCTER BENÉFICO Y SU PROPÓSITO ERA PROTEGER, EN CASO DEL FALLECIMIENTO DEL SOCIO, A LA VIUDA E HIJOS, O A ALGÚN OTRO PARIENTE QUE FUNGIERA COMO BENEFICIARIO.

LA PROTECCIÓN NO ERA POR UNA CANTIDAD FIJADA DE ANTEMANO, SINO QUE, AL FINAL DE CADA AÑO EL DINERO DE LAS PRIMAS PAGADAS DURANTE ESE LAPSO, SE DIVIDÍA PREVIA DEDUCCIÓN DE SUS GASTOS DE OPERACIÓN ENTRE LOS BENEFICIARIOS DE AQUELLOS QUE HABÍAN FALLECIDO EN ESE AÑO.

PARA PODER PERTENECER A LA SOCIEDAD, HABÍA QUE GOZAR DE EXCELENTE SALUD Y SER PERSONAS DE BUENAS COSTUMBRES, CONSTITUYENDO ESTO EL PRINCIPIO, AUNQUE EN FORMA RUDIMENTARIA, DE LAS NORMAS DE SELECCIÓN DE RIESGOS UTILIZADAS EN TODAS LAS MODERNAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS.

## DESARROLLO DEL SEGURO EN MÉXICO

EL PROCESO DE LA HISTORIA MEXICANA, OFRECE A UNA DE SUS NOTAS MÁS SOBRESALIENTES, LA DE UN VENERADO Y ENÉRGICO ESFUERZO LEGISLATIVO. EN LA LEY PUEDE VERSE LA FUERZA MÁS MODERNA DE TRANSFORMACIÓN Y AÚN DE CREACIÓN DE LA REALIDAD.

ASÍ POR EJEMPLO, LA ORGANIZACIÓN REPUBLICANA NACIÓ POR IMPERIO DE LA LEY Y TAMBIÉN POR DECRETO Y NO POR IMPULSO POPULAR, SE HIZO DEMÓCRATAS A LOS MEXICANOS, CONOCIÉNDOLES PLENITUD DE DEBERES Y DERECHOS POLÍTICOS.

LAS EXIGENCIAS DE LA VIDA MODERNA, PRODUCERON ALGUNAS INSTITUCIONES ANTES QUE LOS LEGISLADORES LAS HICIERAN OBJETO DE INTERÉS.

TAL FUE EL CASO DE LOS CONTRATOS DE SEGURO PRIMERO, Y DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS DESPUÉS, LO CUAL ES FÁCIL ENTENDER.

DURANTE VARIAS DÉCADAS, LA DESOLACIÓN Y LA MISERIA FUERON EL ESTADO NORMAL DE LA VIDA MEXICANA.

NO HABÍA ENTONCES. NADA SEGURO Y CASI NADA QUE ASEGURAR; LOS BINES Y LA VIDA DE LAS PERSONAS. PEDÍAN DE UN HILO DE UNA PAZ SIEMPRE PRECARIA.

EN DICIEMBRE DE 1870. EL PRESIDENTE JUÁREZ PROMULGÓ EL PRIMER CÓDIGO CIVIL MEXICANO. ELABORADO POR LA COMISIÓN QUE FORMARON MARIANO YAÑES, JOSÉ MA. LAFRAGUA, ISIDRO MONTIEL Y RAFAEL DONDE.

AHÍ SE HABLABA, POR PRIMERA VEZ, DEL CONTRATO DE SEGURO EN FORMA AMPLIA. AUNQUE YA ANTES SE HABÍA LEGISLADO SOBRE ESA MATERIA. PERO REFIRIÉNDOSE ÚNICAMENTE, AL SEGURO MARÍTIMO.

ESO ÚLTIMO SUCEDIÓ EN EL CÓDIGO DE COMERCIO CONOCIDO COMO EL CÓDIGO LARES CUYA VIGENCIA FUE MUY BREVE: DE MAYO 1854 A NOVIEMBRE DE 1959.

EN LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS QUE ACOMPAÑÓ AL PROYECTO, SUS AUTORES ENFRENTABAN UNA REALIDAD RESPECTO A LOS CONTRATOS QUE EL PROPIO CÓDIGO LLAMÓ ALEATORIOS, ES DECIR, CONVENIOS RECÍPROCOS CUYOS AFECTOS "...DEPENDEN DE UN ACONTECIMIENTO INCIERTO". UNO DE LOS CUALES ERA EL SEGURO Y DECÍA:

" EL SEGURO, FUNDADO EN PRUDENTES COMBINACIONES Y HÁBILES CÁLCULOS, SOMETE A REGLAS CASI CIERTAS LAS EVENTUALIDADES, Y POR MEDIO DE UNA CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA Y DISTRIBUIDA ENTRE MUCHOS, EVITA LA RUINA DE UN INDIVIDUO Y SALVA. AL MISMO TIEMPO, LOS INTERESES DE OTROS OBLIGADO CON AQUELLOS".

ASÍ EL ARTÍCULO 2877 ESTABLECÍA QUE PODÍAN SER MATERIA DE CONTRATO DE SEGURO: LA VIDA, LAS ACCIONES Y DERECHOS, LAS COSAS RAÍCES Y LAS COSAS MUEBLES.

EL 12 DE DICIEMBRE DE 1894, SE DEBA A CONOCER UN DECRETO QUE MODIFICABA LA LEY SOBRE COMPAÑÍAS DE SEGUROS, AUTORIZANDO AL EJECUTIVO DE LA UNIÓN PARA "EXIMIR A LAS PERSONAS O COMPAÑÍAS QUE PRETENDAN HACER EN LA REPÚBLICA OPERACIONES DE SEGUROS MARÍTIMOS DE AQUELLOS REQUISITOS O FORMALIDADES EXIGIDOS POR LA LEY, QUE A JUICIO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA, SIN SER INDISPENSABLES PARA GARANTIZAR EL INTERÉS PÚBLICO, IMPIDEN EL ESTABLECIMIENTO DE DICHAS COMPAÑÍAS O EL CURSO REGULAR DE SUS OPERACIONES.

## SE FUNDA LA NACIONAL PROVINCIAL

<sup>5</sup>HASTA DONDE PODEMOS SABER O NOS PERMITEN INFERIR LOS DOCUMENTOS, EL CONTRATO CIVIL DE SEGUROS ERA FORMAL EN MÉXICO EN EL SIGLO XIX.

EN CAMBIO, LA PRESENCIA DE EMPRESAS ASEGURADORAS QUE HIZO NECESARIA UNA LEGISLACIÓN DE TIPO COMERCIAL SOBRE SEGUROS, FUE TARDÍA Y ESTUVO, PRIMERAMENTE, REPRESENTADA POR LOS AGENTES DE AQUELLAS COMPAÑÍAS DE MAYOR TRADICIÓN: LOS INGLESES Y NORTEAMERICANOS.

UNO DE LOS PRIMEROS AGENTES DE SEGUROS QUE OPERAN EN MÉXICO FUE WILLIAM B. WOODROW, QUIEN DESEMPEÑABA TAREAS DE AGENTE DE VARIAS COMPAÑÍAS BRITÁNICAS Y NORTEAMERICANAS.

EN 1889, WOODROW FUNDO LA PRIMERA COMPAÑÍA INSTALADA EN MÉXICO, LA ANGLO MEXICANA DE SEGUROS. DEDICADA AL RAMO DE DAÑOS.

MAS TARDE, EL 21 DE NOVIEMBRE DE 1901, SE CONSTITUYO LA NACIONAL, COMPAÑÍA DE SEGUROS SOBRE LA VIDA, S.A., POR SUSCRIPCIÓN PUBLICA.

---

<sup>5</sup> IDEM

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA NUEVA ASEGURADORA. QUEDO CONSTITUIDA POR:

GUILLERMO DE ANDA  
GENARO RAIGUSA  
WILLIAM B. WOODROW  
JORGE COOC  
LUIS E. NEER GAARD  
FRANCISCO LEÓN DE LA BARCA

PRESIDENTE  
VICE PRESIDENTE  
VICE PRESIDENTE  
CONSEJERO  
CONSEJERO  
SECRETARIO

## LA MEXICANIZACION DEL SEGURO

EL 19 DE ENERO DE 1931; EL PRESIDENTE PASCUAL ORTIZ RUBIO, SOMETIÓ A LA APROBACIÓN DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS, UN PROYECTO QUE MODIFICABA LA LEY DE SOCIEDADES DE SEGUROS, EN LA QUE SE PUNTUALIZABA QUE EL GRAN VOLUMEN DE UTILIDADES QUE LAS COMPAÑÍAS EXTRANJERAS DE SEGUROS OBTENÍAN EN MÉXICO. SALÍAN DEL PAÍS PARA FOMENTAR LA RIQUEZA DE LAS NACIONES EXTRANJERAS. DEBIENDO, EN ESTRICTA JUSTICIA. SERVIR PARA AUMENTAR LOS RECURSOS NACIONALES.

A PARTIR DE ESTE DECRETO, SE PRECISABA LA VIGILANCIA DEL GOBIERNO SOBRE LAS ACTIVIDADES Y OPERACIONES DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS SOBRE LA VIDA. AL DECRETO FIRMADO POR EL PRESIDENTE ORTIZ RUBIO, QUE EN SU ARTICULO 3o., AUTORIZABA LA OPERACIÓN DE EMPRESAS EXTRANJERAS DE SEGUROS SOBRE LA VIDA, SE ADICIONO OTRO QUE SEÑALABA QUE PREVIAMENTE A TAL AUTORIZACIÓN, LAS COMPAÑÍAS, BAJO SU FIRMA, RENUNCIARÍAN A SU NACIONALIDAD. ESTO PROVOCO PROTESTAS DE LAS COMPAÑÍAS.

A PARTIR DE AHÍ, LAS DEMÁS DISPOSICIONES DEL NUEVO DECRETO PRECISABAN LA VIGILANCIA DEL GOBIERNO SOBRE LAS ACTIVIDADES Y OPERACIONES DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS SOBRE LA VIDA, TALES COMO CANTIDADES A PAGAR A LOS ACCIONISTAS Y ASEGURADOS, CONTRATOS, TARIFAS, INVERSIONES Y RESERVAS, TODO LO CUAL DEBERÍA SOMETERSE A LA APROBACIÓN DE LA SECRETARIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

## EL NACIMIENTO DE LA PROVINCIAL.

LA EMIGRACIÓN DE MUCHAS ASEGURADORAS EXTRANJERAS, CONTRAJO LA OFERTA DE PROTECCIÓN EN UN MOMENTO EN QUE SU NECESIDAD ERA MAYOR POR EL CRECIMIENTO Y LA COMPLEJIDAD DE LA ECONOMÍA MEXICANA. SIN EMBARGO, ESA MISMA SITUACIÓN HACIA POTENCIALMENTE RICO Y PROMISORIO EL MERCADO NACIONAL DE SEGUROS.

EL MOMENTO ERA CRUCIAL; O LA POSIBILIDAD DE UN MERCADO NACIONAL ERA VERDADERA, O SE CUMPLÍA EL FRACASO VATICINADO POR LAS EMPRESAS EXTRANJERAS.

EL DESAFÍO FUE CAPTADO POR WILLIAM B. WOODROW, HIJO DE ARTURO B. WODROW, FUNDANDO "LA PROVINCIAL" QUE FUNCIONARIA COMO COMPAÑÍA GENERAL DE SEGUROS.

EL CAPITAL DE LA EMPRESA ALCANZABA \$2'000.000.00 Y SUS RAMOS DE OPERACIÓN SERIAN LOS DE INCENDIO, TRANSPORTES Y DIVERSOS.

LA DINÁMICA DE LA COMPAÑÍA CORRIÓ PAREJA CON LAS NECESIDADES DEL PAÍS.

LOS NUEVOS INGRESOS GENERADOS POR UNA COMPAÑÍA EN CRECIMIENTO EN LA INDUSTRIA. EL COMERCIO Y LOS TRANSPORTES. EMPEZARON A SER CUBIERTOS OPORTUNAMENTE POR LA SERIE DE PRODUCTOS QUE LA PROVINCIAL PONÍA EN EL MERCADO.

UN AÑO DESPUÉS DE FUNDADA, LA COMPAÑÍA ALCANZABA LA CIFRA DE UN MILLÓN DE PESOS EN PRIMAS DIRECTAS.

## NUESTRO PRESENTE

A PRINCIPIOS DE 1969, SE HIZO PUBLICO EL PROYECTO DE UNIÓN DE LA EMPRESA "LA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS, Y LA PROVINCIAL. S.A."

SE APROBARON LOS GASTOS DE INVERSIÓN NECESARIOS Y SE HIZO PARTICIPE A TODO EL PERSONAL, DESIGNÁNDOSE A JUAN B. RIVEROLL, DIRECTOR GENERAL.

LAS TAREAS EMPRENDIDAS NO ERAN FÁCILES, PUES EN SUS PRIMEROS MOMENTOS REQUERÍAN UN ARDUO TRABAJO SIMULTÁNEO: MANTENER EL RITMO DE CRECIMIENTO DE LAS EMPRESAS AUMENTANDO SUS VENTAS, Y PONER EN MARCHA LOS NUEVOS PLANES DE TRABAJO Y DESARROLLO.

TODAS ESAS LABORES SE CUMPLÍAN ADECUADAMENTE Y LOS BALANCES DE LAS COMPAÑÍAS FUERON SU MEJOR PRUEBA.

EL 24 DE ABRIL DE 1973, SE FORMALIZO EL CONVENIO DE CONSTITUCIÓN DEL " GRUPO NACIONAL PROVINCIAL ", Y LOS CAMBIOS QUE SE OPERAN DENTRO DE LA MISMA, FUERON PARTE DE UN FENÓMENO MAYOR QUE ABARCA A MUCHAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL MÉXICO ACTUAL: LA PROFESIONALIZACION DE SUS EMPLEADOS.

## MERCADO MEXICANO

### CRONOLOGÍA DEL SEGURO EN MÉXICO.

- 1892 LEY SOBRE COMPAÑÍAS DE SEGUROS.
- 1901 SE FUNDA LA NACIONAL CIA. DE SEGUROS.
- 1910 LEY RELATIVA A LA ORGANIZACIÓN DE LAS CÍAS. DE SEGUROS.
- 1923 NUEVO REGLAMENTO DE LA LEY DE CÍAS. DE SEGUROS SOBRE LA VIDA.
- 1926 LEY GENERAL DE SOCIEDADES DE SEGUROS.
- 1935 LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DE SEGUROS.
- 1936 SE FUNDA SEGUROS LA PROVINCIAL.
- 1943 LEY DEL SEGURO SOCIAL.
- 1946 REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE SEGUROS.
- 1949 SE REFORMA LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DE SEGUROS.
- 1956 ULTIMA REFORMA IMPORTANTE A LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DE SEGUROS.
- 1969 SE ANUNCIA EL PROYECTO DE UNIÓN DE LA NACIONAL CIA. DE SEGUROS Y SEGUROS LA PROVINCIAL, S.A.
- 1972 CONSTITUCIÓN DEL GRUPO NACIONAL PROVINCIAL.
- 1975 GRUPO NACIONAL PROVINCIAL LOGRA EL 1er. LUGAR.

# EL SEGURO Y SU FUNCIÓN

## IDEA FUNDAMENTAL DEL SEGURO

" LA IDEA FUNDAMENTAL DEL SEGURO RESIDE EN EL HECHO DE QUE SE FUNDEN ASOCIACIONES CON LA SOLA FINALIDAD DE CUBRIR CONJUNTAMENTE PERDIDAS CAUSADAS POR SUCESOS DETERMINADOS".

ES EVIDENTE QUE HAY QUE CLASIFICAR POR EXPOSICIONES CONJUNTAS A LOS RIESGOS: ESTO ES, SE DEBEN AGRUPAR A LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD SEGÚN EL GRADO DE RIESGO A QUE ESTÁN EXPUESTOS PARA QUE HAYA UN SENTIDO DE EQUIDAD EN EL SEGURO.

EN EL ESTUDIO MAS COMPLETO DE LOS SEGUROS SE DEBE TENER EN CUENTA QUE LOS CONCEPTOS NO SON ABSOLUTOS SINO QUE DEPENDEN DE UN ENFOQUE ECONÓMICO Y SOCIAL DEL MOMENTO EN QUE SE DESEAN CONCRETAR.

POR EJEMPLO, CUANDO SE DICE QUE UN RIESGO TIENE QUE SER INCIERTO O AJENO A TODA CERTIDUMBRE, SE DEBE TENER EN CUENTA DE LO QUE SE HABLA, YA QUE EN EL SEGURO DE PERSONAS SE CUBRE ALGUNAS ADVERSIDADES CIERTAS, COMO LA MUERTE, SOLO QUE NO SE SABE CUANDO PUEDE OCURRIR, Y EN ESTE HECHO DONDE RESIDE LA INCERTIDUMBRE.

\* TAMBIÉN HAY QUE ANOTAR QUE EL SEGURO NO ES LA ÚNICA FORMA DE AFRONTAR RIESGOS. YA QUE LOS LLAMADOS "ADMINISTRADORES DE RIESGOS" RECONOCEN CUATRO FORMAS DE HACERLO.

- DESAPARECIENDO EL RIESGO;
- REDUCIENDO EL RIESGO;
- ASUMIENDO EL RIESGO Y
- TRANSFIRIENDO EL RIESGO (DONDE SE UBICA EL SEGURO).

OTRAS FORMAS DE AFRONTAR EL RIESGO SERIAN: EL AHORRO, TENIENDO LAS DESVENTAJAS DE QUE SI SUCEDE UN SINIESTRO ANTES DE TENER UN FONDO SUFICIENTE. SE PODRÍA TENER GRAVES REPERCUSIONES; LA ASISTENCIA AJENA DE GRUPOS FILANTRÓPICOS O DE LA FAMILIA, TAMBIÉN PUEDEN SER FORMAS DE SUPERAR LOS EFECTOS NEGATIVOS DE UN RIESGO, PERO TIENEN LIMITACIONES EVIDENTES.

---

<sup>9</sup> SISTEMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN DE AGENTES DE SEGURO. (MANUAL DE CONSULTA DE MATERIAS BÁSICAS), MÉXICO, 1985 PP.173 - 176

# EL SEGURO Y SU FUNCIÓN

## IDEA FUNDAMENTAL DEL SEGURO

" LA IDEA FUNDAMENTAL DEL SEGURO RESIDE EN EL HECHO DE QUE SE FUNDEN ASOCIACIONES CON LA SOLA FINALIDAD DE CUBRIR CONJUNTAMENTE PERDIDAS CAUSADAS POR SUCESOS DETERMINADOS".

ES EVIDENTE QUE HAY QUE CLASIFICAR POR EXPOSICIONES CONJUNTAS A LOS RIESGOS; ESTO ES, SE DEBEN AGRUPAR A LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD SEGUN EL GRADO DE RIESGO A QUE ESTÁN EXPUESTOS PARA QUE HAYA UN SENTIDO DE EQUIDAD EN EL SEGURO.

EN EL ESTUDIO MAS COMPLETO DE LOS SEGUROS SE DEBE TENER EN CUENTA QUE LOS CONCEPTOS NO SON ABSOLUTOS SINO QUE DEPENDEN DE UN ENFOQUE ECONÓMICO Y SOCIAL DEL MOMENTO EN QUE SE DESEAN CONCRETAR.

POR EJEMPLO, CUANDO SE DICE QUE UN RIESGO TIENE QUE SER INCIERTO O AJENO A TODA CERTIDUMBRE, SE DEBE TENER EN CUENTA DE LO QUE SE HABLA, YA QUE EN EL SEGURO DE PERSONAS SE CUBRE ALGUNAS ADVERSIDADES CIERTAS, COMO LA MUERTE, SOLO QUE NO SE SABE CUANDO PUEDE OCURRIR, Y EN ESTE HECHO DONDE RESIDE LA INCERTIDUMBRE.

\* TAMBIÉN HAY QUE ANOTAR QUE EL SEGURO NO ES LA ÚNICA FORMA DE AFRONTAR RIESGOS, YA QUE LOS LLAMADOS "ADMINISTRADORES DE RIESGOS" RECONOCEN CUATRO FORMAS DE HACERLO.

- DESAPARECIENDO EL RIESGO;
- REDUCIENDO EL RIESGO;
- ASUMIENDO EL RIESGO Y
- TRANSFIRIENDO EL RIESGO (DONDE SE UBICA EL SEGURO).

OTRAS FORMAS DE AFRONTAR EL RIESGO SERIAN: EL AHORRO, TENIENDO LAS DESVENTAJAS DE QUE SI SUCEDE UN SINIESTRO ANTES DE TENER UN FONDO SUFICIENTE, SE PODRÍA TENER GRAVES REPERCUSIONES; LA ASISTENCIA AJENA DE GRUPOS FILANTRÓPICOS O DE LA FAMILIA, TAMBIÉN PUEDEN SER FORMAS DE SUPERAR LOS EFECTOS NEGATIVOS DE UN RIESGO, PERO TIENEN LIMITACIONES EVIDENTES.

---

<sup>6</sup> SISTEMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN DE AGENTES DE SEGURO: (MANUAL DE CONSULTA DE MATERIAS BÁSICAS), MÉXICO, 1985 PP.173 - 176

## DEFINICIONES DEL SEGURO Y CONCEPTOS UTILIZADOS.

### DEFINICIONES DEL SEGURO.

EXISTEN NUMEROSAS DEFINICIONES DEL SEGURO. LO CUAL NO ES DE SORPRENDER. SIN EMBARGO. LO IMPORTANTE ES ENTENDER CLARAMENTE EL OBJETIVO DEL SEGURO POR LO QUE SE ANOTARAN DIFERENTES DEFINICIONES QUE SIRVAN COMO COMPONENTES DE UN CRITERIO PROPIO AL RESPECTO:

- MENES.

<sup>7</sup> "EL SEGURO ES LA PROTECCIÓN MUTUA DE NUMEROSAS EXISTENCIAS ECONÓMICAS, ANÁLOGAMENTE AMENAZADAS, ANTE NECESIDADES FORTUITAS Y TASABLES EN DINERO". EL SEGURO: SE PUEDE DEFINIR COMO EL INSTRUMENTO SOCIAL POR EL QUE SE HACEN ACUMULACIONES QUE SIRVEN PARA ENFRENTARSE A PÉRDIDAS INCIERTAS DE CAPITAL, LO QUE SE LLEVA A CABO TRANSFIRIENDO LOS RIESGOS DE MUCHOS INDIVIDUOS O DE SOBRE UN GRUPO DE PERSONAS. SIEMPRE. QUE HAYA UNA ACUMULACIÓN PARA PÉRDIDAS INCIERTAS O UNA TRANSFERENCIA DE RIESGO, TENDREMOS UNO DE LOS DOS ELEMENTOS DEL SEGURO, SOLAMENTE CUANDO ÉSTOS DOS ELEMENTOS SE HAN REUNIDO, AL COMBINARSE LOS RIESGOS DE UN GRUPO. TENDREMOS COMPLETO EL SEGURO.

- OTRAS OBLIGACIONES.

"EL SEGURO ES EL MEDIO QUE HA IDEADO LA SOCIEDAD PARA TRANSFORMAR UN RIESGO DE MAGNITUD DESCONOCIDA, EN UN FACTOR CONOCIDO".

"EL SEGURO ES LA TRASFERENCIA DE RIESGOS ECONÓMICAMENTE ADVERSOS".

"EL SEGURO ES EL INTERCAMBIO DE UNA PERDIDA PEQUEÑA CIERTA (LA PRIMA), POR UNA PERDIDA INCIERTA GRANDE (EL RIESGO)".

LO QUE DE COMÚN SE DESPRENDE DE LAS DEFINICIONES ANTERIORES, ES LA NOCIÓN DE QUE EL SEGURO SE REFIERE AL REPARTO DE LAS CONSECUENCIAS NEGATIVAS ECONÓMICAS QUE UNA PERSONA FÍSICA O MORAL PUEDE SUFRIR AL PRESENTARSE UNA PERDIDA O DAÑO, ENTRE MUCHAS PERSONAS.

---

<sup>7</sup> IDEM. PP.169 - 170

## CLASIFICACIÓN GENERAL DEL SEGURO

### SEGUROS PERSONALES:

SEGURO SOBRE VIDA: PLAN ORDINARIO DE VIDA  
PLAN TEMPORAL  
PLAN DOTAL  
PLAN DE PAGOS LIMITADOS  
OTRAS MODALIDADES

SEGURO SOBRE LA PERSONA: SEGURO DE ACCIDENTES  
SEGURO DE ENFERMEDADES  
SEGURO DE INVALIDEZ  
SEGURO DE GTS. MÉDICOS

### SEGUROS SOBRE DAÑOS A LA PROPIEDAD:

SEGUROS DE DAÑOS: SEGURO MARÍTIMO  
SEGURO DE TRANSPORTE  
SEGURO DE INCENDIO  
SEGURO AGRÍCOLA  
SEGURO DE AUTOMÓVILES

SEGUROS DIVERSOS: ROTURA DE CRISTALES  
EXPLOSIÓN DE CALDERAS  
ROBO DE OBJETOS PERSONALES

### SEGUROS SOBRE LA RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL:

SEGUROS PATRIMONIALES: SEGURO DE RESPONSABILIDAD  
CIVIL Y RIESGOS PROFESIO-  
NALES.  
RIESGOS DE TRABAJO  
REASEGUROS



## CLASIFICACIÓN DEL SEGURO

PARA TENER CLARIDAD DE LOS SEGUROS ES CONVENIENTE HACER UNA CLASIFICACIÓN ADECUADA. AL RESPECTO. LOS SEGUROS SE PUEDEN AGRUPAR SEGÚN LA MATERIA ASEGURABLE EN:

- SEGURO DE PERSONAS: EN DONDE EL OBJETO DEL SEGURO ES UNA PERSONA.
- SEGURO DE COSAS: EN DONDE SE CUBREN OBJETOS FÍSICOS O EL PATRIMONIO DE UNA PERSONA FÍSICA O MORAL. POR LO TANTO. EN ESTA AGRUPACIÓN SE PUEDE DECIR QUE SON MATERIA DEL SEGURO LOS EDIFICIOS, CONTENIDOS. AUTOMÓVILES. ETC., ASÍ COMO LAS RESPONSABILIDADES CIVILES.

EL SEGURO DE PERSONAS TAMBIÉN SE CONOCE COMO SEGURO DE SUMA FIJA, YA QUE CUANDO OCURRE EL SINIESTRO, SE PAGA LA SUMA CONTRATADA DE ANTEMANO. POR OTRO LADO, EL SEGURO DE COSAS SE CONOCE COMO SEGURO DE DAÑOS Y LA SUMA ASEGURADA SOLO REPRESENTA EL LIMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADOR, POR LO QUE EN ESTE CASO SE INDEMNIZA EXCLUSIVAMENTE LA CANTIDAD QUE REPARA LA PERDIDA O DAÑO.

LAS CLASIFICACIONES ANTERIORES SE PUEDEN SUBDIVIDIR PARA UN MEJOR MANEJO; ASÍ, EL SEGURO DE PERSONAS SE PUEDE AGRUPAR SEGÚN LA NATURALEZA DEL EVENTO O RIESGO QUE SE AMPARA. COMO SIGUE:

- MUERTE
- SOBREVIVENCIA
- INCAPACIDAD
- LESIÓN CORPORAL
- GASTOS MÉDICOS, ETC.

EN EL CASO DE SEGURO DE COSAS, LA AGRUPACIÓN SERÁ SEGÚN EL PATRIMONIO O COSA QUE SE ASEGURE Y NORMALMENTE SE HACE EN FUNCIÓN "RAMOS":

- AUTOMÓVILES
- INCENDIO
- MARÍTIMO Y TRANSPORTES
- RESPONSABILIDAD CIVIL
- CRISTALES
- ROBO. ETC.

LAS SUBDIVISIONES ANTERIORES NO SIEMPRE RESPONDEN A LA LÓGICA, SINO MAS BIEN, A NECESIDADES ESPECIFICAS COMO LA TÉCNICA, ADMINISTRACIÓN, MERCADEO, ATENCIÓN DE SINIESTROS, ETC.

8 LAS CLASIFICACIONES ANTERIORES SON LAS MAS IMPORTANTES EN LA OPERACIÓN DEL SEGURO, SIN EMBARGO, SE DAN OTRAS PARA DIFERENTES FINES:

- SEGÚN AFECTE A LA SOCIEDAD, EL SEGURO SE DIVIDE EN:
  - \* SEGURO SOCIAL
  - \* SEGURO INDIVIDUAL
- SEGÚN LA CATEGORÍA LEGAL DE LA INSTITUCIÓN ASEGURADORA:
  - \* SEGURO PRIVADO
  - \* SEGURO ESTATAL

---

8 IDEM. PP 174 - 175

## EL SEGURO TAMBIÉN PUEDE SER:

- OBLIGATORIO: POR EJEMPLO EL SEGURO QUE AMPARA LOS RIESGOS PREVISTOS EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO (SEGURO SOCIAL).
- FACULTATIVO: TANTO CON ASEGURADORAS PRIVADAS COMO CON ASEGURADORAS DEL ESTADO.
- POR CUENTA PROPIA: CUANDO SE ADQUIERE PARA AMPARAR BIENES PROPIOS
- EN FAVOR DE OTRAS PERSONAS: POR EJEMPLO, CUANDO UNA PERSONA COMPRA UN SEGURO DE "HOMBRE CLAVE" PARA RESARCIRSE DE PERDIDAS POR FALTA DE LA(S) PERSONA(S) MAS IMPORTANTES DE LA ORGANIZACIÓN.

## SEGURO DE VIDA

LA FUNCIÓN PRIMARIA DEL SEGURO DE VIDA ES LA PROVISIÓN DE UNA SUMA AL CONTADO EN CASO DE MUERTE DEL ASEGURADO PARA LAS PERSONAS QUE DE EL DEPENDEN. SIN EMBARGO, LA PÓLIZA PARA CASO DE VIDA CUMPLE TAMBIÉN LA FUNCIÓN DE PROVEER UNA PENSIÓN, O EL AUMENTO DE LA MISMA, DURANTE LA VEJEZ.

EL SEGURO DE VIDA PUEDE SER TAMBIÉN UNA INVERSIÓN SATISFACTORIAMENTE RETRIBUIDA O UNA FORMA DE ACUMULAR CAPITAL PARA ALGÚN NEGOCIO FUTURO U OTRO PROYECTO.

EL SEGURO DE VIDA SIRVE TANTO AL INDIVIDUO COMO A LA COMUNIDAD POR SU PROTECCIÓN EN EL CASO DE MUERTE O POR PROPORCIONAR UN CONFORTABLE RETIRO. AL PAGO DE LA PRIMERA PRIMA DE UN CONTRATO DE SEGURO DE VIDA, EL ASEGURADO CREA INMEDIATAMENTE UN PATRIMONIO MONETARIO. LA GRAN VENTAJA DEL SEGURO DE VIDA ES QUE CREA LA OBLIGACIÓN DE AHORRAR AÑO TRAS AÑO, Y QUE TAL OBLIGACIÓN ES MAS FÁCIL DE CUMPLIR CUANDO SU OBJETO ES EL BIENESTAR DE LA FAMILIA O LA PREVISIÓN DE VEJEZ.

NECESIDADES CUBIERTAS POR LOS SEGUROS DE VIDA:

EL SEGURO DE VIDA CONSTITUYE EL RAMO MAS IMPORTANTE ENTRE LAS DIFERENTES CLASES DE LOS SEGUROS. SU IMPORTANCIA SE DEBE A LAS MÚLTIPLES NECESIDADES QUE SATISFACEN, SIENDO LAS PRINCIPALES:

A) PROTECCIÓN DE LA FAMILIA: LOS SEGUROS DE VIDA PROPORCIONAN UNA HERENCIA INMEDIATA AL MORIR EL ASEGURADO.

B) PROTECCIÓN EN LA VEJEZ: EL ESFUERZO DE UN INDIVIDUO PUEDE SER ENCAUZADO EN FORMA TAL QUE ASEGURE SU PROTECCIÓN EN LA VEJEZ, AL MISMO TIEMPO QUE LA DE SUS HIJOS, HASTA QUE ESTOS SE ENCUENTREN EN SITUACIÓN DE VALERSE POR SI MISMOS.

C) PROTECCIÓN EN LOS NEGOCIOS: EL ÉXITO DE UNA SOCIEDAD DEPENDE DE ESTOS DOS FACTORES: LA INVERSIÓN Y LA HABILIDAD PARTICULAR DE CADA UNO DE LOS SOCIOS. A LA MUERTE DE UNO DE ELLOS, ES POSIBLE QUE LOS SOCIOS SOBREVIVIENTES SE VIERAN OBLIGADOS A LIQUIDAR EL NEGOCIO, PUES ESTA NECESIDAD SE PRESENTA CUANDO LOS HEREDEROS DEL SOCIO FALLECIDO DESEAN RETIRAR SU PARTICIPACIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA. COMO UNA ALTERNATIVA, PODRÍA EXIGIRSE AL SOCIO SOBREVIVIENTE QUE ADMITIERA EN LA SOCIEDAD A LOS HEREDEROS DEL FALLECIDO, A FIN DE RETENER SU PARTICIPACIÓN. ESAS SITUACIONES PUEDEN EVITARSE MEDIANTE LA COMPRA DE UN SEGURO QUE CUBRA EL INTERÉS QUE PARA LOS SOCIOS REPRESENTA LA VIDA DE CADA UNO DE LOS MIEMBROS EN LA SOCIEDAD. DE ESTA MANERA SE PODRÁ LIQUIDAR A LOS

HEREDEROS DEL SOCIO FALLECIDO LA PARTE QUE A ESTE CORRESPONDE EN EL NEGOCIO, CON LOS FONDOS OBTENIDOS DE LA PÓLIZA DE SEGURO EMITIDA A FAVOR DE LOS SOCIOS SUPERVIVIENTES.

## RIESGOS Y CAMPOS GENERALES DEL SEGURO

RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA EXPUESTO EL HOMBRE EN CUANTO A SU PERSONA.

9 LOS CUATRO PRINCIPALES RIESGOS QUE NUESTRA COMPAÑÍA CUBRE, CON RESPECTO A LAS PERSONAS, SON:

- MUERTE PREMATURA
- INVALIDEZ
- VEJEZ SIN RECURSOS ECONÓMICOS
- ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

### MUERTE PREMATURA

LA MUERTE EN SI MISMA NO ES UNA EVENTUALIDAD, MAS BIEN SE TRATA DE UNA CERTEZA: TODOS HEMOS DE MORIR. SIN EMBARGO, SIEMPRE HACEMOS PLANES A CORTO Y A LARGO PLAZO, YA QUE TENEMOS UNO O VARIOS OBJETIVOS QUE REALIZAR A LO LARGO DE LA VIDA, TALES COMO ESTUDIAR, VIAJAR, TENER FAMILIA, ETC.

CUANDO ESTOS PLANES U OBJETIVOS INCLUYEN A OTRAS PERSONAS (GENERALMENTE LOS HIJOS, LA ESPOSA O LA FAMILIA), CON MAS RAZÓN SE DEBEN Y DESEAN REALIZAR. Y AQUI ES DONDE ENTRAN LOS CONCEPTOS DE EVENTUALIDAD DE LA MUERTE, Y MUERTE PREMATURA: CUANDO OCURRE ANTES DE LLEVAR A CABO NUESTROS OBJETIVOS Y PLANES DE VIDA.

CUANDO ESTO SUCEDE, PRODUCE UN DESEQUILIBRIO ECONÓMICO, YA QUE AL MORIR EL JEFE DE LA FAMILIA, LA MAYORÍA DE LAS VECES SE PIERDE LA FUENTE DE INGRESOS Y NO SE PUEDE CONTINUAR CON LO QUE SE ESTABA ACOSTUMBRADO A HACER. Y TODO SE ACENTÚA MAS SI NO HUBO UNA PREVENCIÓN AL RESPECTO. Y ES ASÍ QUE, AUN PERDIDOS LOS INGRESOS, SE DEBEN SEGUIR SOLVENTANDO LOS GASTOS DERIVADOS DE:

- MANUTENCIÓN DE LA FAMILIA, INCLUYENDO EROGACIONES POR ALIMENTACIÓN, ROPA, TRANSPORTE, DIVERSIONES Y MUCHAS MAS.
- EDUCACIÓN DE LOS HIJOS.
- INGRESOS PARA LA VIUDA, YA QUE ELLA ESTABA ACOSTUMBRADA A RECIBIR UNA CIERTA CANTIDAD MENSUAL.
- SALDO DE DEUDAS A LARGO PLAZO. COMO HIPOTECAS O PRESTAMOS.
- PASIVOS A CORTO PLAZO. LETRAS, PAGARES.
- PERIODOS DE AJUSTE, PUES SIEMPRE EXISTIRÁN GASTOS MAS FUERTES MIENTRAS LA FAMILIA SE ACOMODA A SU NUEVA SITUACIÓN; POR EJEMPLO, MIENTRAS LA ESPOSA VUELVE A TRABAJAR.
- ÚLTIMOS GASTOS, COMO LOS DEL FUNERAL O EL TRATAMIENTO DE LA ENFERMEDAD Y HOSPITALIZACIÓN POR EL ACCIDENTE QUE PUDIERA HABER CAUSADO LA MUERTE.
- TRASLADO DE DOMINIO, PARA PONER A NOMBRE DE SUS HEREDEROS O SU ESPOSA, LAS PROPIEDADES, PAPELES Y DOCUMENTOS DEL JEFE DE FAMILIA.
- GASTOS NORMALES DE LA CASA.

9 COLEGIO DE NOVELES, VIDA INDIVIDUAL. DE SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE VENTAS Y CAPACITACIÓN DE G.N.F. PP II-5-8

## INVALIDEZ

LA INVALIDEZ ES TAMBIÉN UNA EVENTUALIDAD PARA LA CUAL POCO NOS PREPARAMOS. PRODUCE UN GRAN DESAJUSTE ECONÓMICO. PORQUE AL IGUAL QUE EN LA MUERTE, SE PIERDE LA FUENTE DE INGRESOS O. EN TODO CASO, SE VE SERIAMENTE LIMITADA; INCLUSO HASTA PODRÍA CAUSAR UN DESEQUILIBRIO, POR EJEMPLO, A CONSECUENCIA DE LOS GASTOS MÉDICOS.

AL OCURRIR ESTE RIESGO SE REQUIERE DE UNA SUMA DE DINERO EXTRA PARA PODER HACER FRENTE A:

- GASTOS MÉDICOS, EN ESPECIAL SI LA INVALIDEZ ES PRODUCTO DE UNA LARGA ENFERMEDAD O UN ACCIDENTE QUE REQUIRIÓ VARIAS INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS.
- GASTOS GENERALES DE LA CASA.
- EN GENERAL, LOS MISMOS GASTOS QUE EN EL CASO DE LA MUERTE, EXCEPTO ALGUNOS ESPECÍFICOS COMO LOS GASTOS DE FUNERAL O EL TRASLADO DE DOMINIO.

### VEJEZ SIN RECURSOS ECONÓMICOS.

LA VEJEZ ES EN SI MISMA, UNA CERTEZA, YA QUE FORMA PARTE DE NUESTRO PROCESO VITAL DE DESARROLLO. LO QUE HACE QUE ESTA SEA UNA EVENTUALIDAD ECONÓMICAMENTE DESFAVORABLE, ES EL HECHO DE LLEGAR A LA EDAD DE RETIRO SIN CONTAR CON LOS SUFICIENTES RECURSOS ECONÓMICOS PARA, AL MENOS, CONTINUAR CON EL MISMO NIVEL DE VIDA A QUE SE ESTABA ACOSTUMBRADO. LO MAS IMPORTANTE AQUÍ ES QUE SE REQUIERE PREVER ESTA EVENTUALIDAD PARA QUE:

- LA PERSONA CUENTE CON SUS PROPIOS RECURSOS Y NO DEPENDA DE SUS FAMILIARES.
- AUN SIN TRABAJAR, DISPONGA DE LO SUFICIENTE PARA SEGUIR VIVIENDO CÓMODAMENTE, EN LO QUE ALIMENTO, CASA, ROPA, Y DIVERSIONES, SE REFIERE.
- SU FAMILIA, SOBRE TODO SU ESPOSA, NO RESIENTA LA FALTA DE RECURSOS.
- PUEDA PREPARARSE PARA GASTOS FUTUROS. SOBRE TODO EN ESE MOMENTO EN EL QUE LA PROBABILIDAD DE MUERTE VA SIENDO CADA VEZ MAYOR.

LA FUNCIÓN PRIMARIA DEL SEGURO DE VIDA ES LA PROVISIÓN DE UNA SUMA AL CONTADO EN CASO DE MUERTE DEL ASEGURADO PARA LAS PERSONAS QUE DE EL DEPENDEN. SIN EMBARGO, LA PÓLIZA PARA CASO DE VIDA CUMPLE TAMBIÉN LA FUNCIÓN DE PROVEER UNA PENSIÓN, O EL AUMENTO DE LA MISMA, DURANTE LA VEJEZ.

EL SEGURO DE VIDA PUEDE SER TAMBIÉN UNA INVERSIÓN SATISFACTORIAMENTE RETRIBUIDA O UNA FORMA DE ACUMULAR CAPITAL PARA ALGÚN NEGOCIO FUTURO U OTRO PROYECTO. EL SEGURO SIRVE TANTO AL INDIVIDUO COMO A LA COMUNIDAD POR SU PROTECCIÓN EN EL CASO DE MUERTE O POR PROPORCIONAR UN CONFORTABLE RETIRO. LA GRAN VENTAJA ES QUE CREA LA OBLIGACIÓN DE AHORRAR AÑO TRAS AÑO, Y QUE TAL OBLIGACIÓN ES MAS FÁCIL DE CUMPLIR CUANDO SU OBJETO ES EL BIENESTAR DE LA FAMILIA O LA PREVISIÓN DE VEJEZ.

## PRINCIPALES COBERTURAS ADICIONALES.

ANTES DE ENTRAR EN MATERIA, ES CONVENIENTE ACLARAR QUE EN OCASIONES SE DENOMINAN COBERTURAS, BENEFICIOS Y CLÁUSULAS ADICIONALES INCLUSO EN EL NOMBRE COMERCIAL CON QUE SE CONOCE EN EL MERCADO, POR TAL MOTIVO SE REPRESENTAN LAS SIGUIENTES DEFINICIONES:

COBERTURA: SE REFIERE A LOS RIESGOS QUE AMPARA EL CONTRATO. POR EJEMPLO: COBERTURA DE INVALIDEZ, SIGNIFICA QUE EL RIESGO DE INVALIDEZ ESTA AMPARADO, POR EL CONTRATO.

BENEFICIO: SE REFIERE A LAS RETRIBUCIONES QUE OTORGA EL CONTRATO CUANDO SE REALIZA EL RIESGO AMPARADO.

<sup>16</sup> CLÁUSULA: ES LA FORMALIZACIÓN ESCRITA QUE ESPECIFICA QUE RIESGOS SE CUBREN Y QUE BENEFICIOS SE OTORGAN EN CASO DE REALIZACIÓN DE LOS RIESGOS. PUEDE TENER EXCLUSIONES ESPECIFICAS Y OTRAS CONDICIONES RELATIVAS AL RIESGO CUBIERTO O AL PAGO DE LA SUMA ASEGURADA. SE DENOMINA " CLÁUSULA" PORQUE ES UN AGREGADO AL CLAUSULADO DE LA POLIZA.

### BENEFICIO DE INCAPACIDAD TOTAL. (B.I.T.)

RIESGOS CUBIERTOS: INCAPACIDAD TOTAL DEL ASEGURADO. POR CUALQUIER CAUSA.

PERIODO DE COBERTURA: DESDE SU CONTRATACIÓN (CUYA FECHA PUEDE SER POSTERIOR A LA DE LA POLIZA BÁSICA) HASTA EL TERMINO DE VIGENCIA DE LA POLIZA BÁSICA PERO SIEMPRE EN PLAZOS MAYORES DE 10 AÑOS.

BENEFICIOS QUE OTORGA: EXCENCION DEL PAGO DE PRIMA DE LA POLIZA BÁSICA Y TODAS SUS COBERTURAS ADICIONALES, EN CASO DE INCAPACIDAD TOTAL DEL ASEGURADO DURANTE LA VIGENCIA.

SISTEMA DE PRIMAS: NIVELADA ANUAL DURANTE LA VIGENCIA (EVIDENTEMENTE NO TENDRÍA SENTIDO LA EXISTENCIA DE ESTA CLÁUSULA CUANDO EL PLAN BÁSICO SE HA CONTRATADO A PRIMA ÚNICA).

FUNCIONAMIENTO GENERAL: AL DECLARARSE LA INCAPACIDAD TOTAL O PERMANENTE, EL ASEGURADO QUEDA PROTEGIDO POR LA POLIZA BÁSICA SUS COBERTURAS ADICIONALES DURANTE EL RESTO DE LA VIGENCIA. EN CASO DE RECUPERARSE DE LA INCAPACIDAD, EL ASEGURADO DEBERÁ CONTINUAR PAGANDO LAS PRIMAS COMO HASTA EL MOMENTO EN QUE SE DECLARÓ DICHA INCAPACIDAD.

MARCO GENERAL DE NECESIDADES: DEPENDE DEL PLAN BÁSICO A QUE SE ADICIONE AUNQUE RECOMENDABLE EN TODOS LOS CASOS. EDADES DE ACEPTACION 12-55, CANCELACIÓN 60

<sup>10</sup> SISTEMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN DE AGENTES DE SEGUROS.( MANUAL DE CONSULTA DE SEGURO), PP 121 - 128.

## BENEFICIO ADICIONAL DE INVALIDEZ.

RIESGOS CUBIERTOS: INCAPACIDAD TOTAL DEL ASEGURADO POR CUALQUIER CAUSA.

PERIODO DE COBERTURA: DESDE SU CONTRATACIÓN (QUE PUEDE SER POSTERIOR A LA DE LA POLIZA BÁSICA) HASTA EL TERMINO DE LA VIGENCIA.

BENEFICIO QUE OTORGA: PAGO DE LA SUMA ASEGURADA EN MENSUALIDADES CUYO NUMERO PUEDE SER VARIABLE SEGÚN LA ASEGURADORA GENERALMENTE ENTRE 24 Y 36 MESES).

SISTEMA DE PRIMAS: NIVELADA ANUAL DURANTE LA VIGENCIA.

### FUNCIONAMIENTO

GENERAL: PARA OPERAR REQUIERE QUE SE HAYA CONTRATADO EL BENEFICIO DE INCAPACIDAD TOTAL. AL DECLARARSE LA INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE, EL ASEGURADO QUEDA PROTEGIDO POR LA POLIZA BÁSICA Y TIENE DERECHO A RECIBIR EN MENSUALIDADES LA TOTALIDAD DE LA SUMA ASEGURADA O SU SUELDO MENSUAL DURANTE EL PERIODO ESTIPULADO; EN CUALQUIER CASO, LAS ASEGURADORAS ESTABLECEN UN MÁXIMO TOTAL. SE INICIA EL PAGO DE LAS MENSUALIDADES DESPUÉS DE UN PERIODO DE ESPERA QUE PUEDE VARIAR SEGÚN LAS ASEGURADORAS.

MARCO GENERAL DE NECESIDADES: DEPENDE DEL PLAN BÁSICO A QUE SE ADICIONE, EDADES DE ADMISIÓN: 12-55. CANCELACIÓN: 60.

## INDEMNIZACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL. ( I.M.A )

RIESGOS CUBIERTOS: FALLECIMIENTO POR ACCIDENTE. (PUEDE CUBRIR PERDIDAS ORGÁNICAS).

PERIODO DE COBERTURA: EL DE LA COBERTURA BÁSICA.

### BENEFICIOS QUE

OTORGA: PAGARA A LOS BENEFICIARIOS LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA EN ESTA CLÁUSULA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO A CAUSA DE ACCIDENTE. SI EL ACCIDENTE ES COLECTIVO, SE DUPLICA EL BENEFICIO. EN CASO DE PERDIDA ORGÁNICA PAGA AL ASEGURADO.

SISTEMA DE PRIMAS: NIVELADA DURANTE LA VIGENCIA.

FUNCIONAMIENTO  
GENERAL:

LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA NO DEBE SER MAYOR A LA DEL PLAN BÁSICO. INDEPENDIEMENTE DEL BENEFICIO DEL PLAN BÁSICO, AL OCURRIR EL FALLECIMIENTO POR ACCIDENTE SE PAGA A LOS BENEFICIARIOS LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA. DUPLICÁNDOSE EL PAGO EN CASO DE ACCIDENTE COLECTIVO. ESTO ÚLTIMO TAMBIÉN OPERA EN CASOS DE PERDIDAS ORGÁNICAS.

MARCO DE  
NECESIDADES:

DEPENDE DEL PLAN BÁSICO Y ADICIONALMENTE PERSONAS EXPUESTAS AL RIESGO DE ACCIDENTE.

GARANTÍA DE AUMENTO DE SUMA ASEGURADA SIN REQUISITOS.

RIESGOS CUBIERTOS: RECHAZO POR PARTE DE LA COMPAÑÍA DE OTORGAR MAYOR SUMA ASEGURADA DENTRO DE LA MISMA POLIZA POR MOTIVOS DE SALUD O EDAD DEL ASEGURADO.

PERIODO DE COBERTURA:

DESDE EL INICIO DE LA VIGENCIA DEL PLAN BÁSICO HASTA QUE EL ASEGURADO CUMPLA 45 AÑOS.

BENEFICIOS QUE  
OTORGA:

PERMITE AL ASEGURADO INCREMENTAR SU SUMA ASEGURADA POR NECESIDADES ADICIONALES A LA QUE TENIA AL INICIO DE LA VIGENCIA DEL PLAN BÁSICO, SIN REQUISITOS DE SELECCIÓN.

SISTEMA DE PRIMAS: NIVELADA O ÚNICA.

FUNCIONAMIENTO  
GENERAL:

AL CONTRATAR ESTA CLÁUSULA, EL ASEGURADO TIENE LA OPORTUNIDAD DE EFECTUAR AUMENTOS DE SUMA ASEGURADA EN SU POLIZA BÁSICA SIN PRUEBAS DE ASEGURABILIDAD, AL CUMPLIR DETERMINADAS EDADES PREESTABLECIDAS O EN CASO DE QUE SE MODIFIQUEN SUS NECESIDADES POR EVENTOS COMO: NACIMIENTOS DE HIJOS, MATRIMONIOS, ETC. SU ÚLTIMA OPORTUNIDAD DE SOLICITAR AUMENTOS ES A LOS 45 AÑOS. LOS AUMENTOS DE PRIMAS CORRESPONDIENTES, SE CALCULA DE ACUERDO AL MONTO DE LA SUMA ASEGURADA Y SU EDAD CUMPLIDA A LA FECHA DE SOLICITUD DE AUMENTO. EXISTE MÁXIMO PARCIAL Y TOTAL DE AUMENTOS.

MARCO GENERAL DE  
NECESIDADES:

PERSONAS ECONÓMICAMENTE ACTIVAS QUE SE ENCUENTRAN AL INICIO DE SU VIDA FAMILIAR O PROFESIONAL Y/O QUE TENGAN AMPLIAS POSIBILIDADES DE INCREMENTO EN INGRESOS O NECESIDADES FAMILIARES. EDADES DE ADMISIÓN: 12-0, CANCELACIÓN: 45.

## CLÁUSULA CONYUGAL.

RIESGOS CUBIERTOS: FALLECIMIENTO DEL CÓNYUGE, POSTERIOR AL DEL ASEGURADO.

PERIODO DE COBERTURA:

UN PLAZO PREESTABLECIDO A PARTIR DEL FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO PRINCIPAL.

BENEFICIOS QUE OTORGA:

OTORGAR UN SEGURO AL CÓNYUGE HASTA POR LA MISMA CANTIDAD Y SIN MAS PAGOS DE PRIMAS DURANTE UN PERIODO PREDETERMINADO.

SISTEMA DE PRIMAS: CON LAS DEL PLAN BÁSICO.

FUNCIONAMIENTO GENERAL:

AL FALLECER EL ASEGURADO PRINCIPAL, EL CÓNYUGE QUEDA ASEGURADO POR LA SUMA CONTRATADA Y POR UN PERIODO DE TIEMPO PREDETERMINADO. CASO DEL FALLECIMIENTO DEL CÓNYUGE DURANTE DICHO PERIODO, SE PAGA LA SUMA ASEGURADA CORRESPONDIENTE A LOS HIJOS O BENEFICIARIOS.

SI AL FALLECER EL CÓNYUGE EXISTEN TRES O MAS HIJOS MENORES DE 18 AÑOS, SE DUPLICA EL PAGO. EN CASO DE FALLECIMIENTO SIMULTÁNEO DEL PADRE Y LA MADRE, SE ASUME QUE EL ASEGURADO PRINCIPAL FALLECIÓ PRIMERO Y SE PAGA LA SUMA ASEGURADA DE ESTE MAS LO QUE CORRESPONDE AL CÓNYUGE SEGÚN LA EDAD Y NUMERO DE HIJOS.

MARCO GENERAL DE NECESIDADES:

PERSONAS CASADAS O PRÓXIMAS A CASARSE.

## GASTOS FUNERARIOS.

RIESGOS CUBIERTOS: LIQUIDEZ DE LOS BENEFICIARIOS PARA CUBRIR LOS GASTOS FUNERARIOS DEL ASEGURADO.

PERIODO DE COBERTURA:

EL DEL PLAN BÁSICO.

BENEFICIOS QUE OTORGA:

ANTICIPO DE UN PORCENTAJE DE LA SUMA ASEGURADA AL FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO.

SISTEMA DE PRIMAS: SE OTORGA AUTOMÁTICAMENTE A LA COMPRA DEL PLAN BÁSICO POR LO QUE NO TIENE COSTO.



**FUNCIONAMIENTO  
GENERAL:**

AL FALLECER EL ASEGURADO. LOS BENEFICIARIOS PUEDEN DISPONER DE UN PORCENTAJE DE LA SUMA ASEGURADA CON SOLO PASAR AVISO POR ESCRITO A LA COMPAÑÍA. EN ALGUNOS CASOS SE SOLICITA EL CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN.

**MARCO GENERAL DE  
NECESIDADES:**

TODOS LOS CLIENTES Y PROSPECTOS, A QUIENES SE LES OFRECE ESTE BENEFICIO COMO UN SERVICIO. LAS EDADES DE ADMISIÓN Y CANCELACIÓN SON LAS CORRESPONDIENTES AL PLAN BÁSICO.

## DIFERENTES CLASES DE PÓLIZAS DE SEGURO DE VIDA

" EXISTEN NUMEROSAS Y DIFERENTES CLASES DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA QUE PARA NUESTRO OBJETO, PUEDEN CLASIFICARSE DE LA SIGUIENTE MANERA:

### SEGUROS A PLAZO FIJO O TEMPORALES

UNA PÓLIZA DE ESTE TIPO ES UN CONTRATO MEDIANTE EL CUAL LA COMPAÑÍA ASEGURADORA SE COMPROMETE A ENTREGAR LA SUMA ESTIPULADA COMO IMPORTE DEL SEGURO, AL FALLECER EL ASEGURADO, SIEMPRE QUE TAL FALLECIMIENTO OCURRA DENTRO DE UN PERIODO PREVIAMENTE ESTABLECIDO - UN AÑO, CINCO AÑOS, DIEZ AÑOS. ETC.

LA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA ASEGURADORA SOBREVIVE AL PERIODO QUE SE ESTIPULE. PORQUE ESTE SOLO PAGA PARA QUE SE LE PROTEJA DURANTE ESE TIEMPO. EN ALGUNAS OCASIONES LOS ACREEDORES BUSCAN LA PROTECCIÓN DE SUS INTERESES, EXIGIENDO UN SEGURO SOBRE LA VIDA DE SUS DEUDORES. MUY A MENUDO ESTA CLASE DE SEGURO ES TAMBIÉN SOLICITADA POR LAS PERSONAS QUE TIENEN UNA NECESIDAD INMEDIATA DE UN SEGURO IMPORTANTE, Y QUE NO PUEDEN PERMITIRSE EL DESEMBOLSO DE LAS PRIMAS ELEVADAS QUE CAUSAN OTRAS CLASES DE PÓLIZAS AL OTORGAR LA PROTECCIÓN DE UN SEGURO PERMANENTE.

LA PÓLIZA DE SEGURO TEMPORAL TIENE UN GRAVE DEFECTO. SUPONGAMOS QUE EL ASEGURADO COMPRA UNA PÓLIZA A PLAZO DE UN AÑO Y QUE AL TERMINAR ESE AÑO LE SEA NECESARIO RENOVARLA. SI SU ESTADO FÍSICO HA VARIADO EN SENTIDO ADVERSO DURANTE EL AÑO ANTERIOR, LA COMPAÑÍA ASEGURADORA RECHAZA EL RIESGO Y NO EXPEDIRÁ NUEVA PÓLIZA. PARA EVITAR ESTA SITUACIÓN, ALGUNAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE VIDA EMITEN PÓLIZAS DE SEGURO TEMPORAL CON PRIVILEGIO AUTOMÁTICO DE RENOVACIÓN QUE EXCLUYE LA NECESIDAD DE QUE EL ASEGURADO SUFRA RECONOCIMIENTOS MÉDICOS ADICIONALES. ADEMÁS, MUCHAS PÓLIZAS EXTENDIDAS EN ESTOS TÉRMINOS CONTIENEN, A ESTE RESPECTO, UNA CLÁUSULA QUE PERMITE AL ASEGURADO, SIN EFECTUAR NINGÚN RECONOCIMIENTO MEDICO ADICIONAL, EL CAMBIO DE SU PÓLIZA POR CUALQUIER OTRA EN LOS PLANES REGULARES DE PÓLIZAS.

<sup>11</sup> BIBLIOTECAS DE NEGOCIOS MODERNOS, VOLUMÉN XIII DE SEGUROS. DE BRUCE D. MUNDGETT PH D. MÉXICO PP 55-68.

**FUNCIONAMIENTO  
GENERAL:**

AL FALLECER EL ASEGURADO, LOS BENEFICIARIOS PUEDEN DISPONER DE UN PORCENTAJE DE LA SUMA ASEGURADA CON SOLO PASAR AVISO POR ESCRITO A LA COMPAÑÍA. EN ALGUNOS CASOS SE SOLICITA EL CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN.

**MARCO GENERAL DE  
NECESIDADES:**

TODOS LOS CLIENTES Y PROSPECTOS, A QUIENES SE LES OFRECE ESTE BENEFICIO COMO UN SERVICIO. LAS EDADES DE ADMISIÓN Y CANCELACIÓN SON LAS CORRESPONDIENTES AL PLAN BÁSICO.

## DIFERENTES CLASES DE PÓLIZAS DE SEGURO DE VIDA

" EXISTEN NUMEROSAS Y DIFERENTES CLASES DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA QUE, PARA NUESTRO OBJETO, PUEDEN CLASIFICARSE DE LA SIGUIENTE MANERA:

### SEGUROS A PLAZO FIJO O TEMPORALES

UNA PÓLIZA DE ESTE TIPO ES UN CONTRATO MEDIANTE EL CUAL LA COMPAÑÍA ASEGURADORA SE COMPROMETE A ENTREGAR LA SUMA ESTIPULADA COMO IMPORTE DEL SEGURO, AL FALLECER EL ASEGURADO, SIEMPRE QUE TAL FALLECIMIENTO OCURRA DENTRO DE UN PERIODO PREVIAMENTE ESTABLECIDO - UN AÑO, CINCO AÑOS, DIEZ AÑOS, ETC.

LA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA ASEGURADORA SOBREVIVE AL PERIODO QUE SE ESTIPULE; PORQUE ESTE SOLO PAGA PARA QUE SE LE PROTEJA DURANTE ESE TIEMPO. EN ALGUNAS OCASIONES LOS ACREEDORES BUSCAN LA PROTECCIÓN DE SUS INTERESES, EXIGIENDO UN SEGURO SOBRE LA VIDA DE SUS DEUDORES. MUY A MENUDO ESTA CLASE DE SEGURO ES TAMBIÉN SOLICITADA POR LAS PERSONAS QUE TIENEN UNA NECESIDAD INMEDIATA DE UN SEGURO IMPORTANTE, Y QUE NO PUEDEN PERMITIRSE EL DESEMBOLSO DE LAS PRIMAS ELEVADAS QUE CAUSAN OTRAS CLASES DE PÓLIZAS AL OTORGAR LA PROTECCIÓN DE UN SEGURO PERMANENTE.

LA PÓLIZA DE SEGURO TEMPORAL TIENE UN GRAVE DEFECTO. SUPONGAMOS QUE EL ASEGURADO COMPRA UNA PÓLIZA A PLAZO DE UN AÑO Y QUE AL TERMINAR ESE AÑO LE SEA NECESARIO RENOVARLA. SI SU ESTADO FÍSICO HA VARIADO EN SENTIDO ADVERSO DURANTE EL AÑO ANTERIOR, LA COMPAÑÍA ASEGURADORA RECHAZA EL RIESGO Y NO EXPEDIRÁ NUEVA PÓLIZA. PARA EVITAR ESTA SITUACIÓN, ALGUNAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE VIDA EMITEN PÓLIZAS DE SEGURO TEMPORAL CON PRIVILEGIO AUTOMÁTICO DE RENOVACIÓN QUE EXCLUYE LA NECESIDAD DE QUE EL ASEGURADO SUFRA RECONOCIMIENTOS MÉDICOS ADICIONALES. ADEMÁS, MUCHAS PÓLIZAS EXTENDIDAS EN ESTOS TÉRMINOS CONTIENEN, A ESTE RESPECTO, UNA CLÁUSULA QUE PERMITE AL ASEGURADO, SIN EFECTUAR NINGÚN RECONOCIMIENTO MEDICO ADICIONAL, EL CAMBIO DE SU PÓLIZA POR CUALQUIER OTRA EN LOS PLANES REGULARES DE PÓLIZAS.

<sup>11</sup> BIBLIOTECAS DE NEGOCIOS MODERNOS, VOLUMÉN XIII DE SEGUROS, DE BRUCE D. MUNDGETT PH D. MÉXICO PP 55-68.

LAS VENTAJAS QUE OFRECE EL SEGURO TEMPORAL SON:

- A) EL COSTO ANUAL ES BAJO.
- B) OFRECE UNA PROTECCIÓN INICIAL MÁXIMA POR UNA SUMA DETERMINADA.
- C) EN OCASIONES CONCEDE DIVIDENDOS.
- D) VALORES GARANTIZADOS (MÍNIMOS).

LOS INCONVENIENTES DEL SEGURO TEMPORAL SON:

- A) AUNQUE EL COSTO INICIAL ES PEQUEÑO, LAS PRIMAS AUMENTAN CON LA EDAD. EN GRADO TAL QUE PUEDEN RESULTAR PROHIBITIVAS AL LLEGAR A LA MAYOR EDAD.
- B) A MENOS QUE EL ASEGURADO MUERA DENTRO DEL PLAZO ESPECIFICADOS EN LA PÓLIZA, EL BENEFICIARIO NO TIENE DERECHO AL IMPORTE DEL SEGURO.
- C) SI LA PÓLIZA TEMPORAL NO CONTIENE NINGUNA CLÁUSULA DE RENOVACIÓN O CONVERTIBILIDAD, EL ASEGURADO CORRE EL RIESGO DE ENCONTRARSE SIN SEGURO EN EL MOMENTO EN QUE MAS LO NECESITE, DEBIDO A SU INCAPACIDAD DE PASAR UN RECONOCIMIENTO MEDICO.

MARCO GENERAL DE NECESIDADES:

PERSONAS SUJETAS TEMPORALMENTE A UN INTERÉS ASEGURABLE ESPECIFICO EN CASO DE FALLECIMIENTO. POR EJEMPLO:

- A) EL PERIODO DE VIDA PRODUCTIVO.
- B) EL TIEMPO DURANTE EL CUAL LOS HIJOS SON TOTALMENTE DEPENDIENTES.

## SEGURO ORDINARIO DE VIDA

LA PÓLIZA TEMPORAL ES POSIBLE QUE NO RESULTE MUY ATRACTIVA PARA EL INDIVIDUO QUE TIENE UNA CAPACIDAD DE INGRESOS UNIFORME Y QUE ESPERA QUE CONTINÚE MIENTRAS VIVA. EN ESTAS CIRCUNSTANCIAS LA PÓLIZA ORDINARIO DE VIDA PARECE SER LA MAS INDICADA, PORQUE OFRECE PROTECCIÓN PERMANENTE EN LUGAR DE TEMPORAL. ESTA PÓLIZA QUE ES UNA FORMA DE SEGURO TOTAL DE VIDA, EXIGE AL ASEGURADO EL PAGO DE UNA PRIMA ANUAL DURANTE TODA SU VIDA, Y EL IMPORTE DE LA SUMA ASEGURADA ES PAGADERO SOLO AL OCURRIR LA MUERTE DEL ASEGURADO. EVIDENTEMENTE QUE ESTA PÓLIZA CUESTA MAS POR AÑO PARA LA MISMA CANTIDAD DE PROTECCIÓN O SUMA ASEGURADA QUE EL SEGURO TEMPORAL. EL PERIODO DE COBERTURA O VIGENCIA DE LA PÓLIZA ES DESDE LA CONTRATACIÓN HASTA EL FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO O HASTA QUE ESTE ULTIMO CUMPLA 95 AÑOS DE EDAD.

LAS VENTAJAS QUE OFRECE EL SEGURO ORDINARIO DE VIDA SON:

- A) SE CONSIGUE UNA PROTECCIÓN PERMANENTE CON UN COSTO RAZONABLE.
- B) SE COMBINA LA PROTECCIÓN DEL SEGURO CON EL AHORRO. EL ASEGURADO PUEDE TOMAR DINERO PRESTADO SOBRE SU PÓLIZA ORDINARIA.
- C) PAGO DE LA SUMA ASEGURADA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO O CUANDO ESTE CUMPLA 95 AÑOS.
- D) DIVIDENDOS.
- E) VALORES GARANTIZADOS (DESDE CERO AL INICIO HASTA LA SUMA ASEGURADA AL TERMINO DE LA VIGENCIA, O SEA CUANDO EL ASEGURADO CUMPLA 95 AÑOS DE EDAD).

LOS INCONVENIENTES DEL SEGURO DE VIDA ORDINARIO SON:

- A) A CAUSA DEL COSTO. NO PUEDE OBTENERSE POR IGUAL IMPORTE DE LA PRIMA LA MISMA SUMA ASEGURADA QUE EN EL SEGURO TEMPORAL.
- B) PUESTO QUE LAS PRIMAS TIENEN QUE PAGARSE DURANTE TODA LA VIDA. EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE LA CAPACIDAD DEL ASEGURADO PARA OBTENER SUS INGRESOS DISMINUYA O DESAPAREZCA CUANDO LLEGUE A UNA EDAD AVANZADA Y. QUE POR CONSIGUIENTE. SE LE DIFICULTE HACER EL PAGO DE SUS PRIMAS.

## PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA DE PAGOS LIMITADOS.

ESTA CLASE DE PÓLIZA ESTABLECE EL PAGO DE LA SUMA ESTIPULADA AL FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO, PERO LOS PAGOS DE LAS PRIMAS SE LIMITAN A UN PERIODO DETERMINADO. POR EJEMPLO: CON UNA PÓLIZA DE PAGOS LIMITADOS, COMO LA PÓLIZA DE VEINTE PLAZOS, SE EXIGIRÁ AL ASEGURADO QUE PAGUE PRIMAS DURANTE VEINTE AÑOS DESPUÉS DE LOS CUALES CESA LA OBLIGACIÓN DE HACER NUEVOS PLANES. SI MUERE ANTES O DESPUÉS DE TRANSCURRIR LOS VEINTE AÑOS. SU BENEFICIARIO RECIBE EL IMPORTE NOMINAL DE LA PÓLIZA. LA PRIMA ANUAL PARA ESTA CLASE DE SEGUROS ES MAS ALTA QUE EN EL SEGURO TEMPORAL O EL DE ORDINARIO DE VIDA.

ES PRÁCTICAMENTE IGUAL AL ORDINARIO DE VIDA SOLO QUE LOS VALORES GARANTIZADOS ALCANZA SU MÁXIMO AL TERMINO DEL PLAZO DE PRIMAS Y EL SISTEMA DE ESTAS: PRIMA ANUAL NIVELADA DURANTE UN PERIODO PREESTABLECIDO QUE PUEDE SER 15, 20 O 25 AÑOS O HASTA QUE EL ASEGURADO CUMPLA 60 A 65 AÑOS DE EDAD.

## SEGURO DE DOTALES

ESTA CLASE DE PÓLIZA ESTIPULA EL PAGO DEL IMPORTE DEL SEGURO AL BENEFICIARIO EN EL CASO DE FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, O AL ASEGURADO SI SOBREVIVE AL TERMINAR EL PERIODO ESTIPULADO. SE OBSERVARA QUE EL SEGURO DOTAL PROPORCIONA EN PARTE EL MISMO BENEFICIO QUE SE OBTIENE CON EL SEGURO TEMPORAL. EN EL SEGURO DOTAL EXISTE LA CARACTERÍSTICA ADICIONAL DEL PAGO DEL IMPORTE NOMINAL DE LA PÓLIZA AL ASEGURADO, EN EL CASO DE QUE ESTE SOBREVIVA AL TERMINAR EL PERIODO ESPECIFICADO. POR SUPUESTO, UNA PÓLIZA QUE ESTIPULA EL PAGO TANTO SI MUERE EL ASEGURADO COMO SI SOBREVIVE DURANTE UN NUMERO DE AÑOS, COSTARA MAS QUE OTRA QUE SOLO ESTIPULE ESE PAGO SI FALLECE.

LAS VENTAJAS QUE OFRECE EL SEGURO DOTAL SON:

- A) COMBINA EL SEGURO CON EL MÁXIMO DE AHORRO.
- B) PARA EL HOMBRE SOLTERO QUE NO TIENE NINGUNA PERSONA QUE DEPENDA DE EL. LA PÓLIZA DOTAL SERÁ UN INCENTIVO PARA EL AHORRO.
- C) UN PADRE PUEDE PROPORCIONAR UN FONDO PARA LA EDUCACIÓN DE SUS HIJOS, O PARA LANZARLOS EN LOS NEGOCIOS AL LLEGAR A LA EDAD APROPIADA.
- D) PAGO DE LA SUMA ASEGURADA AL ASEGURADO EN CASO DE SOBREVIVIR A LA VIGENCIA.

LOS INCONVENIENTES DEL SEGURO DOTAL SON:

- A) PUESTO QUE LA SUMA ESTIPULADA ES PAGADERA DURANTE LA VIDA DEL ASEGURADO, EL COSTO DE ESTA CLASE DE SEGURO S MAS ELEVADO QUE EN LOS CASOS DEL SEGURO TEMPORAL, DEL ORDINARIO DE VIDA O DEL SEGURO DE PAGOS LIMITADOS.

B) DEBIDO AL MAYOR COSTO DE ESTE SEGURO, EL ASEGURADO LIMITA EL IMPORTE DEL SEGURO.

MARCO GENERAL DE NECESIDADES:

PERSONAS CON INTERÉS ASEGURABLE ESPECIFICO DURANTE UN PERIODO DETERMINADO QUE ADICIONALMENTE PRETENDEN UN AHORRO CAPITALIZABLE AL FINAL DE LA VIGENCIA A FIN DE COMPLEMENTAR O SUBSTITUIR UN POSIBLE FONDO DE PENSIÓN O RETIRO.

## PÓLIZAS DE PRIMA ÚNICA

AL PAGAR UNA CANTIDAD GLOBAL, LA COMPAÑIA ASEGURADORA ASUME TODAS LAS RESPONSABILIDADES DE UN CONTRATO DE SEGURO DE VIDA, Y EL ASEGURADO SE RELEVA DE LA OBLIGACIÓN DE CUBRIR NUEVAS PRIMAS. ESTE PLAN PUEDE SATISFACER LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS QUE DISPONGAN DE FONDOS Y CUYA RIQUEZA PUEDA DESAPARECER EN ALGÚN NEGOCIO O DESASTRE ESPECULATIVO, POR LO QUE BUSCAN OLA MANERA DE PROTEGER CONTRA ESA EVENTUALIDAD A QUIENES DEPENDEN DE ELLAS, COMPRANDO UN SEGURO Y PAGANDO EL COSTO DE ESTE DE UNA SOLA VEZ. COMO PUEDE VERSE, PARA EL PAGO HECHO EN FORMA DE PRIMA ÚNICA POR TODA LA DURACIÓN DE LA PÓLIZA, SERÁ NECESARIA UNA SUMA MUY ELEVADA EN RELACIÓN CON LA CANTIDAD ASEGURADA.

LAS VENTAJAS DE LA PÓLIZA DE PRIMA ÚNICA SON:

- A) SE RELEVA AL ASEGURADO DE LA MOLESTIA DE PAGAR UNA PRIMA ANUAL DURANTE GRAN NUMERO DE AÑOS, O DURANTE EL RESTO DE SU VIDA, Y SABE TAMBIÉN, DE ANTEMANO, CUAL ES EL COSTO DE SU SEGURO.
- B) EL ASEGURADO TIENE LA TRANQUILIDAD DE SABER QUE SU PROPÓSITO SE REALIZARA EN FORMA DEFINITIVA, Y QUE SI EN EL FUTURO SE ENCONTRARA INCAPACITADO PARA EFECTUAR EL PAGO DE SUS PRIMAS, ESTO NO HARÍA DESAPARECER EL DERECHO DE LOS BENEFICIARIOS PARA RECIBIR EL IMPORTE DEL SEGURO.

LOS INCONVENIENTES DEL SEGURO DE PRIMA ÚNICA SON:

- A) LA CUANTÍA DEL PAGO INICIAL HACE QUE ESTE SEGURO SOLO ESTE AL ALCANCE DE LAS PERSONAS RICAS.
- B) LA CANTIDAD DE SEGURO QUE SE PUEDE ADQUIRIR BAJO ESTE PLAN ES LIMITADA, PORQUE LA PRIMA NO SE PAGA CON LOS PRODUCTOS DE CAPITAL, SINO CON EL CAPITAL MISMO.
- C) SI EL ASEGURADO FALLECE DURANTE LOS PRIMEROS AÑOS DE LA VIGENCIA DEL SEGURO HABRÁ PAGADO MAS POR ESTE, QUE DE ORDINARIO SE REQUIERE BAJO UN PLAN DE PRIMA ANUAL. HAY TAMBIÉN LA POSIBILIDAD DE QUE LOS HEREDEROS HABRÍAN RECIBIDO UN BENEFICIO MAYOR SI SE HUBIERA HECHO UNA INVERSIÓN CON LA CANTIDAD PAGADA EN FORMA DE PRIMA ÚNICA.

## FIDEICOMISOS EN EL SEGURO DE VIDA

SU INTERÉS PRINCIPAL ESTA EN BUSCA DE LA MEJOR MANERA DE HACER SERVIR ESOS FONDOS PARA EL SOSTENIMIENTO Y MANUTENCIÓN DE SUS BENEFICIADOS. CON EL SEGURO DE RENTA NO HAY NINGUNA DE FLEXIBILIDAD EN LA FORMA DE PAGO: SIN EMBARGO, LAS NECESIDADES DE LOS QUE DEPENDEN DEL ASEGURADO NO SON SIEMPRE LAS MISMA, Y LAS CONDICIONES DE PAGO EN LA PÓLIZA NO PUEDEN VARIARSE PARA SER ADAPTADAS AL CAMBIO HABIDO EN LAS CIRCUNSTANCIAS. PUEDE SURGIR UNA SITUACIÓN EXTRAORDINARIA QUE EXIJA EN UN MOMENTO DADO, LA NECESIDAD DE DISPONER DE UNA SUMA MAYOR QUE LA QUE PROPORCIONAN PAGOS PERIÓDICOS, TRAYENDO COMO CONSECUENCIA CIERTAS PRIVACIONES QUE LOS BENEFICIARIOS NO TENDRÍAN QUE SOPORTAR EN LA VIDA DEL ASEGURADO.

OTRO PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER LOS INTERESES DE LOS BENEFICIARIOS Y QUE ES FAMILIAR A MUCHOS TENEDORES DE PÓLIZAS ES EL QUE HACE QUE EL SEGURO SEA PAGADERO A LOS HEREDEROS DEL ASEGURADO, DE ACUERDO CON LAS ESTIPULACIONES DE UN TESTAMENTO.

LA FALTA DE ELASTICIDAD DE LA PÓLIZA DE SEGURO DE LA RENTA, Y EL PELIGRO DE ENTREGAR LOS FONDOS A LA HERENCIA, PUEDE EVITARSE UTILIZANDO UN FIDEICOMISO DE SEGURO DE VIDA, PARA LO CUAL, LO ÚNICO QUE AL ASEGURADO SE REQUIERE ES HACER QUE EXPRESE EN LA PÓLIZA SU DESEO DE QUE ESTA SEA PAGADERA AUN SINDICO O FIDEICOMISARIO QUE SE ENCARGARA DE ADMINISTRAR LOS FONDOS DEL SEGURO, DE ACUERDO CON LA ESCRITURA DE FIDEICOMISO HECHA CON EL ASEGURADO.

EL SEGURO DE FIDEICOMISO PUEDE AJUSTARSE AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES QUE EN CADA CASO PARTICULAR REQUIERE EL ASEGURADO. NO OBSTANTE, LAS DIFERENTES CLASES DE FIDEICOMISOS DEL SEGURO PUEDEN AGRUPARSE BAJO LAS TRES FORMAS SIGUIENTES:

A) FIDEICOMISO SIN FONDOS.- POR MEDIO DE ESTA CLASE DE FIDEICOMISOS, QUE ES LA MAS USUAL, EL ASEGURADO CONTINUA PAGANDO LAS PRIMAS SOBRE SU PÓLIZA, Y EL FIDEICOMISO NO EMPIEZA A FUNCIONAR HASTA QUE PUEDE COBRARSE LA SUMA PRINCIPAL DE LA PÓLIZA.

B) FIDEICOMISO CON FONDOS.- EN LUGAR DE PAGAR LAS PRIMAS PERIÓDICAMENTE, EL ASEGURADO DEPOSITA BIENES PRODUCTIVOS EN MANOS DEL SINDICO, COMO HIPOTECAS Y VALORES. CUYA RENTA LA UTILIZA ESTE EN HACER FRENTE A LOS PAGOS.

C) FIDEICOMISOS DE CONTRATOS DE INVERSIÓN A SEGUROS QUE EN PARTE TIENEN UN FONDO DE PRIMAS.- ESTA FORMA REQUIERE EL DEPOSITO QUE EL ASEGURADO HACE AL SINDICO, A INTERVALOS ESPECIFICADOS, DE UNA SUMA QUE EXCEDA A LA PRIMA QUE HAY QUE PAGAR. A CAMBIO DE LO CUAL EL SINDICO PAGA LAS PRIMAS E INVIERTE Y REINVIERTE EL SUPERÁVIT QUE CRECE CONSTANTEMENTE EN FORMA TAL QUE CON EL TRANSCURSO DEL TIEMPO EL FIDEICOMISO SE SOSTIENE POR SI MISMO MEDIANTE SU FONDO PROPIO.

PARA PODER HACER UN CONTRATO DE FIDEICOMISO NO ES NECESARIO QUE EL ASEGURADO OBTenga NUEVAS PÓLIZAS, PUES SIMPLEMENTE BASTARA CON MODIFICAR LA CLÁUSULA RELATIVA AL BENEFICIARIO RESPECTO AL MODO DE NOMBRAR UN SINDICO QUE ACTÚE POR LAS PERSONAS QUE DEPENDEN DEL ASEGURADO. EL FIDEICOMISO PUEDE HACERSE FLEXIBLE A FIN DE SATISFACER LAS NECESIDADES VARIABLES DE LOS BENEFICIARIOS DEL ASEGURADO.

LAS VENTAJAS DE LOS DIFERENTES CLASES DEL FIDEICOMISO EN SEGUROS DE VIDA SON:

- A) EL FIDEICOMISO DEL SEGURO DE VIDA IMPIDE QUE CADUQUEN LAS PÓLIZAS DE SEGURO. POR FALTA DE PAGO DE LAS PRIMAS. DURANTE LA VIDA DEL ASEGURADO.
- B) DE LA MISMA MANERA QUE EN LA PÓLIZA DEL SEGURO DE LAS RENTAS. EN ESTA SE IMPIDE LA DISPACIÓN DEL PRODUCTO DE LAS PÓLIZAS PAGADERAS EN FORMA DE UNA SUMA GLOBAL ENTREGADA AL BENEFICIARIO.
- C) PERMITE SEGUIR LA UNIFICACIÓN DE UN PLAN EN EL MANEJO DEL PRODUCTO DE LAS PÓLIZAS QUE TENGA UNA PERSONA ASEGURADA EN VARIAS COMPAÑÍAS.
- D) EL CONTRATO DE FIDEICOMISO PUEDE DAR AL SINDICO LA MAYOR LIBERTAD Y AMPLITUD EN EL MANEJO DE LOS FONDOS. PERMITIÉNDOLE EL GASTO DE UNA PARTE DEL CAPITAL. O DE LA TOTALIDAD DEL MISMO, SI LO NECESITARA LA FAMILIA DEL ASEGURADO.
- E) LA BUENA ELECCIÓN DE VALORES EN LA INVERSIÓN DE UN FIDEICOMISO PUEDE AUMENTAR SU PRECIO Y ACRECENTAR ASÍ LA RENTA ANUAL DEL BENEFICIARIO.
- F) EL FIDEICOMISO DEL SEGURO DA LA POSIBILIDAD DE DISPONER INMEDIATAMENTE DL DINERO NECESARIO PARA LIQUIDAR DESDE LUEGO LA HERENCIA DEL ASEGURADO, EVITANDO ASÍ LAS PERDIDAS ORIGINADAS POR LA VENTAS FORZOSAS CON QUE HACER FRENTE A LOS IMPUESTOS Y A OTROS PAGOS.
- G) SI EL FIDEICOMISO ES REVOCABLE, EL ASEGURADO PUEDE REVOCARLO O MODIFICARLO EN CUALQUIER MOMENTO, PARA HACER FRENTE A LAS EVENTUALIDADES QUE S PRESENTEN EN SU VIDA.

#### LOS INCONVENIENTES SON:

- A) CUANDO AL SINDICO SE CONCEDEN PODERES DISCRECIONALES, ESTE PUEDE ENTREGAR AL BENEFICIARIO MAYOR CANTIDAD DE LA QUE EN REALIDAD NECESITA.
- B) EL FIDEICOMISO DISCRECIONAL, EL CAPITAL PUEDE AGOTARSE POR INVERSIONES ESPECULATIVAS O MAL SELECCIONADAS.
- C) SI EL FIDEICOMISO ES IRREVOCABLE, EL ASEGURADO NO PUEDE MODIFICAR LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO PARA HACER FRENTE A NUEVAS NECESIDADES SIN EL CONSENTIMIENTO EXPRESO DE LOS BENEFICIARIOS.

## SEGURO DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES CONSTITUYEN UN RIESGO AL QUE TAMBIÉN TODOS ESTAMOS EXPUESTOS, NO OBSTANTE LOS ADELANTOS DE LA TECNOLOGÍA Y LOS AVANCES EN EL CAMPO DE LA MEDICINA, LA SEGURIDAD E HIGIENE.

<sup>12</sup> "EL SEGURO DE ACCIDENTES JUEGA UN PAPEL MUY IMPORTANTE EN LA VIDA MODERNA, TAN PELIGROSA POR LA INVENCIÓN DE LA MAQUINARIA O TRANSPORTES MECÁNICOS".

UNA SECCIÓN IMPORTANTE DEL SEGURO DE ACCIDENTES SE OCUPA DE PRESTAR UNA INDEMNIZACIÓN; Y UNA DE LAS FUNCIONES DEL SEGURO, ES PROTEGER A LA PARTE QUE PUEDE SER RESPONSABLE. DE AQUÍ LA IMPORTANCIA DE LOS SEGUROS DE RESPONSABILIDAD PATRONAL, RESPONSABILIDAD GENERAL O RESPONSABILIDAD CIVIL (DE AUTOMÓVILES).

LOS ASEGURADOS TOMAN A SU CARGO LA DEFENSA Y LIQUIDACIÓN DE LAS RECLAMACIONES, ASÍ COMO LAS COSTAS LEGALES Y OTROS GASTOS.

<sup>12</sup> ELEMENTOS DEL SEGURO , (CURSO DE SEGUROS DEL CHARTERED INSURANCE INSTITUTE) : MADRID . PP 113.

"LA FUNCIÓN DE LOS SEGUROS DE ACCIDENTES INDIVIDUALES ( GASTOS MÉDICOS). SE APROXIMA A LA DEL SEGURO DE VIDA. SI EL ASEGURADO MUERE EN ACCIDENTE. LA CANTIDAD QUE SE ENTREGA A LOS QUE DE EL DEPENDEN ES UNA AYUDA SIMILAR A LA DEL SEGURO DE VIDA."

UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD QUE INCAPACITE POR UN LARGO PERIODO . SUELE TRAER GRAVES CONSECUENCIAS ECONÓMICAS. SOBRE TODO SI EL AFECTADO ES UN PROFESIONAL CUYOS INGRESOS DEPENDEN DIRECTAMENTE DE SU TRABAJO. LOS INGRESOS DERIVADOS DE UNA PÓLIZA EVITARÁN ESTA SITUACIÓN DE ANSIEDAD Y PUEDEN DETERMINAR UNA MAS RÁPIDA RECUPERACIÓN.

UNO DE LOS LOGROS DE LA ERA MODERNA CONTRA DICHAS EVENTUALIDADES ES EL SEGURO. PUES ESTA CUBRE EL RIESGO Y DISMINUYE LA POSIBILIDAD DE QUE PUEDA LLEGAR A SER ECONÓMICAMENTE DESFAVORABLE.

EL SEGURO DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES CUBRE, ENTRE OTRAS NECESIDADES. LAS SIGUIENTES:

- EL ALTO COSTO DE LOS GASTOS MÉDICOS, SOBRE TODO SI LA ENFERMEDAD O EL TRATAMIENTO POR EL ACCIDENTE SE PROLONGA MUCHO TIEMPO.
- PERDIDA DE LA FUENTE DE INGRESOS, SI QUIEN LA SUFRE ES EL JEFE DE FAMILIA.
- UN APROVECHAMIENTO DE LA ENFERMEDAD O DEL TRASTORNO A CONSECUENCIA DEL ACCIDENTE SI NO SE ATENDIÓ EN FORMA RÁPIDA O ADECUADA POR FALTA DE RECURSOS.
- PERDIDA DE PARTES O FUNCIONES DEL CUERPO, INCLUSO HASTA LA INVALIDEZ O LA MUERTE LO QUE, ADEMÁS DE GASTO EROGADO POR SU TRATAMIENTO, PRODUCE UN DESEQUILIBRIO POSTERIOR PUES LA PERSONA NO PUEDE SEGUIR TRABAJANDO COMO ANTES.
- DIFICULTAD PARA SEGUIR SOLVENTANDO LOS GASTOS FAMILIARES COMO EDUCACIÓN, CASA, COMIDA, VESTIDO, ETC.

EL SEGURO CONTRA ACCIDENTES PROPORCIONA, ADEMÁS DE LOS BENEFICIOS INHERENTES AL SEGURO CONTRA LA MUERTE EN CASO DE ACCIDENTE, LA PROTECCIÓN CONTRA LA INCAPACITACION A CAUSA DE LAS LESIONES CORPORALES. LAS PÓLIZAS DE ENFERMEDADES PROTEGEN AL ASEGURADO CONTRA LAS PERDIDAS ECONÓMICAS DEBIDAS A LAS ENFERMEDADES.

### MÉTODOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LOS ACCIDENTES:

LOS MÉTODOS PARA REDUCIR Y CONTROLAR LOS RIESGOS DE ACCIDENTES HAN RECIBIDO GRAN IMPULSO CON LA APROBACIÓN DE LAS LEYES DE INDEMNIZACIÓN A LOS TRABAJADORES. QUE IMPONEN UN ALTO GRAVAMEN A LAS INDUSTRIAS QUE TIENEN ELEVADO COEFICIENTE DE ACCIDENTES. HAY DOS MÉTODOS PRINCIPALES PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES: UNO CONSISTE EN LA INSTALACIÓN DE DISPOSITIVOS MECÁNICOS DE PROTECCIÓN, Y EL OTRO, EN LA IMPLANTACIÓN DE MÉTODOS EDUCATIVOS Y DE ADIESTRAMIENTO PARA HACER QUE EL INDIVIDUO ADQUIERA CONSCIENCIA DE LA SEGURIDAD.

### ACCIDENTES NO INDUSTRIALES:

LAS ESTADÍSTICAS INDICAN QUE LOS ACCIDENTES QUE OCURRAN FUERA DE LAS INDUSTRIAS SUPERAN EN FRECUENCIA Y EN IMPORTANCIA A LOS QUE PROCEDEN EN FORMA DIRECTA DE LAS ACTIVIDADES INDUSTRIALES. EL ENORME AUMENTO EN LOS ACCIDENTES AUTOMOVILÍSTICOS OCURRIDOS DE 1933 A LA FECHA, TANTO LEVES COMO GRAVES, REVELA UNA ABSOLUTA FALTA DE PRECAUCIÓN Y RESPONSABILIDAD DE PARTE D LOS CONDUCTORES DE AUTOMÓVILES.



EN LOS HOGARES OCURRE UNA ELEVADA PROPORCIÓN DE ACCIDENTES. MUCHOS DE ELLOS FATALES POR INCENDIO, ASFIXIA, ETC., SIENDO SU MAYOR NUMERO ORIGINADO POR GOLPES O CAÍDAS, GOLPES, CORTADURAS, AHOGAMIENTOS, CHOQUES Y OTROS MUY VARIADOS Y FRECUENTES. HABLANDO EN TÉRMINOS DE SEGUROS PUEDE DECIRSE QUE "EL RIESGO DE ACCIDENTES" SE HA MULTIPLICADO ENORMEMENTE EN LOS ÚLTIMOS AÑOS Y EL CUIDADO EN EVITARLOS NO HA TENIDO UN DESARROLLO EN EL MISMO GRADO.

#### ENFERMEDADES PROFESIONALES:

ALGUNOS PROCESOS INDUSTRIALES EXPONEN A LOS TRABAJADORES A LAS LLAMADAS ENFERMEDADES PROFESIONALES. ESTAS PUEDEN SER COMO EL POLVO DE ARENAS O PULVERIZACIÓN, COMPUESTOS DE ARSÉNICO, PLOMO, Y OTRAS SUBSTANCIAS PUEDEN DAR LUGAR A ENVENENAMIENTOS; EL TRABAJO PROLONGADO EN UNA ATMÓSFERA DE AIRE COMPRIMIDO, ENTRE OTROS.

AUNQUE EL SEGURO DE PROTECCIÓN CONTRA ESOS RIESGOS PROBABLEMENTE EXIJA CONTRATOS QUE ABARQUEN LARGOS PERIODOS, EL PLAZO USUAL PARA LAS PÓLIZAS DE ACCIDENTES O ENFERMEDADES ES DE UN AÑO.

#### SEGURO DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES:

PROTECCIÓN CONTRA LOS RIESGOS.- LA PROTECCIÓN CONTRA LOS RIESGOS DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES ES PROPORCIONADA POR SOCIEDADES ANÓNIMAS Y MUTUALISTAS DE SEGUROS, QUE SON PROBABLEMENTE LAS QUE PRACTICAN EL MAYOR NUMERO DE NEGOCIOS DE ESTA ÍNDOLE, ASÍ COMO POR LAS ASOCIACIONES DE AUXILIO MUTUO, FORMADAS ENTRE EMPLEADOS, Y OTRAS DIVERSAS CLASES DE ORGANIZACIONES. EXISTEN DIVERSOS FONDOS CONSTITUIDOS POR SOCIEDADES INDUSTRIALES Y COMERCIALES, POR SINDICATOS, OBREROS Y POR ORGANIZACIONES FRATERNALES, DESTINADOS A LA PROTECCIÓN DE ESTOS RIESGOS.

## SEGUROS DE DAÑOS

RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA SUJETO AL HOMBRE EN CUANTO A SU PATRIMONIO.

SIEMPRE QUE EXISTA UN INTERÉS ASEGURABLE ECONÓMICO DE UNA PERSONA PORQUE NO SE REDUZCA UN SINIESTRO, ESTE "EL INTERÉS", PODRÁ SER OBJETO DE CONTRATO DE SEGUROS CONTRA LOS DAÑOS.

LA EMPRESA ASEGURADORA RESPONDE SOLAMENTE POR EL DAÑO CAUSADO HASTA EL LIMITE DE SUMA Y DEL VALOR REAL ASEGURADO.

LA EMPRESA ASEGURADORA Y EL ASEGURADO, PODRÁN EXIGIR QUE EL DAÑO SEA VALUADO SIN DEMORA, ESTANDO LOS GASTOS DE VALORIZACIÓN A CARGO DE LOS CONTRATANTES POR PARTES IGUALES.

<sup>13</sup> EN CUANTO A SU PATRIMONIO, LAS NECESIDADES A LAS QUE ESTA EXPUESTO EL HOMBRE SE CLASIFICAN EN CUATRO CAMPOS GENERALES:

- 1) LOS QUE NACEN DE ACTOS CRIMINALES
- 2) LOS QUE NACEN DE LAS LEYES
- 3) CONSECUENCIALES
- 4) LOS QUE AFECTAN A LAS PROPIEDADES FÍSICAS.

<sup>13</sup> COLEGIO DE NOVELES, VIDA INDIVIDUAL, DE S. D. V. C. DE G. N. P. PP. 9-11

EN LOS HOGARES OCURRE UNA ELEVADA PROPORCIÓN DE ACCIDENTES. MUCHOS DE ELLOS FATALES POR INCENDIO. ASFIXIA. ETC.. SIENDO SU MAYOR NUMERO ORIGINADO POR GOLPES O CAÍDAS. GOLPES. CORTADURAS. AHOGAMIENTOS. CHOQUES Y OTROS MUY VARIADOS Y FRECUENTES. HABLANDO EN TÉRMINOS DE SEGUROS PUEDE DECIRSE QUE "EL RIESGO DE ACCIDENTES" SE HA MULTIPLICADO ENORMEMENTE EN LOS ÚLTIMOS AÑOS Y EL CUIDADO EN EVITARLOS NO HA TENIDO UN DESARROLLO EN EL MISMO GRADO.

#### ENFERMEDADES PROFESIONALES:

ALGUNOS PROCESOS INDUSTRIALES EXPONEN A LOS TRABAJADORES A LAS LLAMADAS ENFERMEDADES PROFESIONALES. ESTAS PUEDEN SER COMO EL POLVO DE ARENAS O PULVERIZACIÓN, COMPUESTOS DE ARSÉNICO, PLOMO, Y OTRAS SUBSTANCIAS PUEDEN DAR LUGAR A ENVENENAMIENTOS; EL TRABAJO PROLONGADO EN UNA ATMÓSFERA DE AIRE COMPRIMIDO, ENTRE OTROS.

AUNQUE EL SEGURO DE PROTECCIÓN CONTRA ESOS RIESGOS PROBABLEMENTE EXIJA CONTRATOS QUE ABARQUEN LARGOS PERIODOS, EL PLAZO USUAL PARA LAS PÓLIZAS DE ACCIDENTES O ENFERMEDADES ES DE UN AÑO.

#### SEGURO DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES:

PROTECCIÓN CONTRA LOS RIESGOS.- LA PROTECCIÓN CONTRA LOS RIESGOS DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES ES PROPORCIONADA POR SOCIEDADES ANÓNIMAS Y MUTUALISTAS DE SEGUROS, QUE SON PROBABLEMENTE LAS QUE PRACTICAN EL MAYOR NUMERO DE NEGOCIOS DE ESTA ÍNDOLE, ASÍ COMO POR LAS ASOCIACIONES DE AUXILIO MUTUO, FORMADAS ENTRE EMPLEADOS, Y OTRAS DIVERSAS CLASES DE ORGANIZACIONES. EXISTEN DIVERSOS FONDOS CONSTITUIDOS POR SOCIEDADES INDUSTRIALES Y COMERCIALES, POR SINDICATOS, OBREROS Y POR ORGANIZACIONES FRATERNALES. DESTINADOS A LA PROTECCIÓN DE ESTOS RIESGOS.

## SEGUROS DE DAÑOS

RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA SUJETO AL HOMBRE EN CUANTO A SU PATRIMONIO.

SIEMPRE QUE EXISTA UN INTERÉS ASEGURABLE ECONÓMICO DE UNA PERSONA PORQUE NO SE REDUZCA UN SINIESTRO, ESTE "EL INTERÉS", PODRÁ SER OBJETO DE CONTRATO DE SEGUROS CONTRA LOS DAÑOS.

LA EMPRESA ASEGURADORA RESPONDE SOLAMENTE POR EL DAÑO CAUSADO HASTA EL LIMITE DE SUMA Y DEL VALOR REAL ASEGURADO.

LA EMPRESA ASEGURADORA Y EL ASEGURADO, PODRÁN EXIGIR QUE EL DAÑO SEA VALUADO SIN DEMORA, ESTANDO LOS GASTOS DE VALORIZACIÓN A CARGO DE LOS CONTRATANTES POR PARTES IGUALES.

<sup>13</sup> EN CUANTO A SU PATRIMONIO, LAS NECESIDADES A LAS QUE ESTA EXPUESTO EL HOMBRE SE CLASIFICAN EN CUATRO CAMPOS GENERALES:

- 1) LOS QUE NACEN DE ACTOS CRIMINALES
- 2) LOS QUE NACEN DE LAS LEYES
- 3) CONSECUENCIALES
- 4) LOS QUE AFECTAN A LAS PROPIEDADES FÍSICAS.

<sup>13</sup> COLEGIO DE NOVELES, VIDA INDIVIDUAL, DE S. D. V. C. DE G. N. P. PP. 9-11

## RIESGOS QUE NACEN DE ACTOS CRIMINALES

ESTOS RIESGOS SON TAN COMUNES EN NUESTRA ÉPOCA, QUE ES NECESARIO CONOCER EN DONDE Y COMO SE PUEDEN PRESENTAR. ESTOS SON, POR EJEMPLO, LOS ASALTOS O ROBOS PERPETRADOS A UNA CASA, COMERCIO O EMPRESA. LÓGICAMENTE, LAS PERDIDAS A CONSECUENCIA DEL ROBO AFECTAN EL PATRIMONIO LOGRADO POR EL JEFE DE LA FAMILIA O EL EMPRESARIO.

## RIESGOS QUE NACEN DE LAS LEYES.

### SEGUROS DE RESPONSABILIDAD

LOS RIESGOS, EN ESTE CAMPO, NACEN DE LAS OBLIGACIONES QUE NOS IMPONEN LAS LEYES QUE EMANAN DEL CÓDIGO CIVIL. LAS NORMAS A QUE NOS REFERIMOS OBLIGAN A TODA PERSONA A COMPORTARSE EN FORMA ADECUADA CON SUS CONCIUDADANOS. NO DEBE CAUSARLES DAÑOS Y, SI LLEGA A HACERLO, ESTA OBLIGADO A RESPETAR EL PERJUICIO OCASIONADO.

TENEMOS BASTANTES EJEMPLOS DE ESTE TIPO DE RIESGOS:

EL CASO DEL AUTOMOVILISTA QUE, EN FORMA IMPRUDENTE O ACCIDENTAL, ATROPELLA A UNA PERSONA, TENDRÁ OBLIGACIÓN DE PAGAR LAS CURACIONES Y MEDICINAS PARA SU RECUPERACIÓN. DEBERÁ ADEMÁS INDEMNIZARLO ECONÓMICAMENTE.

LO MISMO OCURRE RESPECTO A LA PROPIEDAD AJENA. AQUELLA PERSONA QUE LA DESTRUYA O DAÑE, ESTA OBLIGADA A REPARARLA, O A PAGAR SU VALOR AL DUEÑO.

CUANDO EL DUEÑO DE UN RESTAURANTE AL PREPARAR LOS ALIMENTOS, POR ACCIDENTE, UTILIZA INGREDIENTES EN MAL ESTADO, CAUSANDO CON ELLO UN PERJUICIO A SUS CLIENTES, DEBERÁ RESPONDER POR ESTO.

EN EL HOGAR SE PUEDEN PRESENTAR MÚLTIPLES CASOS EN LOS QUE SE INVOLUCRE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DEL JEFE DE FAMILIA O DE ALGUNO DE SUS DEPENDIENTES, DE MANERA QUE HABRÁN DE RESPONDER POR LOS DAÑOS CAUSADOS A TERCEROS.

EN FIN NO HAY PERSONA, EMPRESA COMERCIAL O FABRIL ALGUNA QUE ESCAPE DE LOS RIESGOS QUE INVOLUCRA LA RESPONSABILIDAD CIVIL.

### CLASES DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD.

<sup>14</sup> LAS PERDIDAS ECONÓMICAS QUE RESULTAN DE LOS ACCIDENTES HAN ORIGINADO LA CREACIÓN DE TRES DISTINTAS CLASES DE SEGUROS. UNA DE ELLAS ES EL SEGURO PERSONAL DE ACCIDENTES, QUE ES ADQUIRIDO PARA PROTECCIÓN PROPIA DEL ASEGURADO. UNA SEGUNDA CLASE DE SEGURO PROTEGE AL INDIVIDUO CONTRA LAS PERDIDAS MOTIVADAS POR LESIONES QUE PUEDA CAUSAR A OTRAS PERSONAS. AL OCURRIR UN ACCIDENTE PUEDE RESULTAR ALGUIEN LEGALMENTE RESPONSABLE DE LAS LESIONES SUFRIDAS A CAUSA DEL MISMO, Y ESA RESPONSABILIDAD PODRÍA DAR LUGAR A PERDIDA ECONÓMICA CONTRA LA CUAL PUEDE PROTEGERSE UNA PERSONA MEDIANTE EL USO DE LA SEGUNDA CLASE DE SEGURO, QUE ES EL DE RESPONSABILIDAD CIVIL. ESTE SEGURO SE DESTINA PRINCIPALMENTE A CUBRIR LA RESPONSABILIDAD ECONÓMICA DE

<sup>14</sup> BIBLIOTECAS DE NEGOCIOS MODERNOS, VOLUMEN XIII DE SEGUROS. DE BRUCE D. MUTGETT PH. D., PP 180 - 190.

QUIEN DEBE PAGAR POR LA LESIÓN CAUSADA, AUNQUE EN FORMA INDIRECTA BENEFICIA A LA PERSONA LESIONADA, HACIENDO QUE EL COBRO DE SU INDEMNIZACIÓN ESTE MAS GARANTIZADO QUE SI LOS DAÑOS TUVIERAN QUE PAGARSE TAN SOLO DE LOS RECURSOS DEL CAUSANTE DEL ACCIDENTE.

UNA TERCERA CLASE DE SEGURO ES EL DE RIESGOS PROFESIONALES, QUE CONSTITUYE UNA DERIVACIÓN DEL " SEGURO DE RESPONSABILIDAD DE LOS PATRONOS ", QUE TIENEN LA FINALIDAD DE BENEFICIAR A LAS VÍCTIMAS DE LOS ACCIDENTES INDUSTRIALES. SIN EMBARGO ESTE SEGURO BENEFICIA INDIRECTAMENTE AL PATRÓN, PORQUE CONVIERTE UN DESEMBOLSO INCIERTO Y VARIABLE EN UN GASTO FIJO Y DEFINIDO.

#### RIESGO DE RESPONSABILIDAD:

EL SEGURO DE RESPONSABILIDAD ES PRINCIPALMENTE UN MEDIO DE DISTRIBUCIÓN DE LAS PERDIDAS INCIERTAS Y OTROS GASTOS ORIGINADOS POR LITIGIOS INHERENTES AL FUNCIONAMIENTO DE ESTE PRINCIPIO LEGAL, Y EL PAGO DE DAÑOS Y PERJUICIOS IMPUESTO EN ESOS CASOS POR LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA.

LA LEY RELATIVA A LA NEGLIGENCIA DEFINE ESTA RESPONSABILIDAD, QUE, POR REGLA GENERAL, ES IMPUTABLE CUANDO, SIN INTENCIÓN DE PERJUDICAR A UN TERCERO. UNA PERSONA DEJA DE OBSERVAR EL CUIDADO NECESARIO PARA PROTEGER A OTRA DE LAS LESIONES QUE LE OCASIONA, EN CUYO CASO LA PERSONA LESIONADA PUEDE LEGALMENTE DEMANDAR A AQUELLA CUYA NEGLIGENCIA CAUSO EL ACCIDENTE.

#### FUNCIÓN DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD.

MUCHOS CASOS DE ACCIDENTES PERSONALES SON LLEVADOS ANTE LOS TRIBUNALES PARA SU FALLO, DEL QUE SE OBTIENEN INDEMNIZACIONES POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS, QUE EN ALGUNAS OCASIONES ALCANZAN CIFRAS MUY IMPORTANTES. EL HOMBRE DE NEGOCIOS O EL DUEÑO DE PROPIEDADES QUE AFRONTA EL PELIGRO DE SER LLEVADO ANTE LOS TRIBUNALES Y TENER QUE PAGAR FUERTE SUMA, DEBIDO A QUE EL, U OTRA PERSONA DE CUYOS ACTOS SEA LEGALMENTE RESPONSABLE, HUBIERE RESULTADO CON CULPA POR NEGLIGENCIA, TENDRÍA QUE ENCONTRARSE ANTE GRAVE INCERTIDUMBRE ECONÓMICA.

LOS QUE ESTÁN EXPUESTOS A PERDIDAS DE ESTA CLASE SON LOS FABRICANTES, LOS CONTRATISTAS, LOS DUEÑOS O ARRENDATARIOS DE EDIFICIOS, LOS PROPIETARIOS DE EMBARCACIONES O DE AUTOMÓVILES Y, DE HECHO, CUALQUIER PERSONA POSEEDORA DE BIENES QUE PUEDA SER LLAMADA A SATISFACER UNA RECLAMACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS.

#### CONTRATOS DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD.

LAS DIVERSAS CIRCUNSTANCIAS, BAJO LAS CUALES PUEDE PRODUCIRSE UNA RECLAMACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS, EXIGEN GRAN VARIEDAD DE TIPOS DE PÓLIZAS PARA CUBRIR ESTA CLASE DE RIESGO. LOS TÉRMINOS " SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL " O " SEGUROS DE RESPONSABILIDAD POR LESIONES CORPORALES " SUELEN REFERIRSE AL SEGURO QUE OFRECE PROTECCIÓN CONTRA LAS RECLAMACIONES DE DAÑOS PERSONALES. MIENTRAS QUE EL TERMINO " SEGURO DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS A LA PROPIEDAD " SE REFIERE AL SEGURO CONTRA LAS RECLAMACIONES POR DAÑOS A PROPIEDADES.

LA CLASIFICACIÓN QUE SIGUE SOLO INCLUYE ALGUNAS DE LAS MUCHAS CLASES DE SEGUROS:

A) SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:

1. AUTOMÓVILES
2. FABRICANTES Y CONTRATISTAS
3. PROPIETARIOS, TERRATENIENTE Y ARRENDATARIOS
4. RESIDENCIAS, GRANJAS Y PROPIEDADES PRIVADAS
5. RESPONSABILIDAD PERSONAL
6. ELEVADORES
7. PRODUCTOS
8. EQUIPOS DEPORTIVOS
9. AVIACIÓN
10. FARMACÉUTICOS, MÉDICOS, DENTISTAS Y HOSPITALES
11. SALONES DE BELLEZA
12. CONTRACTUAL

B) SEGURO DE RESPONSABILIDAD EVENTUAL:

1. PROTECTOR DE DUEÑOS Y CONTRATISTAS
2. PROTECTOR DEL ENCARGADO RESPONSABLE DE LA EXPLOTACIÓN DE UN EDIFICIO

C) RESPONSABILIDAD DE LOS PATRONOS.

RIESGOS CONSECUENCIALES

ESTOS RIESGOS GENERALMENTE SE PRESENTAN EN LOS COMERCIOS E INDUSTRIAS, Y SON AQUELLOS QUE SE ORIGINAN COMO CONSECUENCIA INMEDIATA DE UN SINIESTRO QUE HA AFECTADO LAS PROPIEDADES MATERIALES.

TOMEMOS EL CASO DE UNA PROSPERA FABRICA, CON GRANDES VENTAS, QUE ES AFECTADA POR UN INCENDIO QUE LA PARALIZA TEMPORALMENTE. ESTE EVENTO ES SUFICIENTE PARA QUE LA PRODUCCIÓN SE DETENGA, CON LA CONSECUENTE PERDIDA DE UTILIDADES.

## SEGURO DE INCENDIOS

PUESTO QUE LA MAYORÍA DE LAS PERSONAS POSEEN ALGUNOS BIENES QUE USAN PARA FINES PROPIOS O MERCANTILES, LA DEMANDA DE PROTECCIÓN CONTRA LOS INCENDIOS ES CASI UNIVERSAL. CON LOS MÚLTIPLES RIESGOS ECONÓMICOS A LOS QUE EL HOMBRE ESTA EXPUESTO, LA CONTINUA AMENAZA DE PELIGRO NO CREA POR SI MISMA UNA DEMANDA EFECTIVA PARA LA PROTECCIÓN DEL SEGURO. SIN EMBARGO, EN EL CASO DEL RIESGO DE INCENDIO, LOS DUEÑOS DE LAS PROPIEDADES SE DAN PERFECTA CUENTA DE LA POSIBILIDAD DE SUFRIR PERDIDAS, Y ESTÁN EN SITUACIÓN, PRECISAMENTE POR SER PROPIETARIOS, DE PODER PAGAR LA PEQUEÑA PRIMA EXIGIDA POR LA PROTECCIÓN.

<sup>15</sup>LA FUNCIÓN DEL SEGURO DE INCENDIOS ES LA DE INDEMNIZAR A LOS QUE SE HAN ASEGURADO, DISTRIBUYENDO ENTRE TODOS ELLOS LOS DAÑOS PRODUCIDOS POR EL FUEGO QUE, DE OTRO MODO, SUFRIRÍAN INDIVIDUALMENTE. ELLO NO EVITA TALES

<sup>15</sup> ELEMENTOS DEL SEGURO, CURSO DE SEGUROS DE CHARTERED INSURANCE INSTITUTE, PP.110,111.

DAÑOS, YA QUE LA PROPIEDAD DESTRUIDA SOLO PUEDE REPONERSE MEDIANTE DINERO, TIEMPO Y ESFUERZO, PERO EL COSTE DE REPOSICIÓN SE TRANSFIERE, DE LOS RECURSOS COMPARATIVAMENTE LIMITADOS DE UN SOLO INDIVIDUO, A LA MASA DE LOS MIEMBROS ASEGURADOS. SIN LA CONFIANZA QUE PROPORCIONA LA COBERTURA DEL SEGURO, LA DESTRUCCIÓN DE LAS PROPIEDADES PARTICULARES O LA PERDIDA DE LAS INVERSIONES EN NEGOCIOS SERJAN INSOPORTABLES PARA UNA PERSONA Y LAS GRANDES EMPRESAS COMERCIALES E INDUSTRIALES NO PODRÍAN OPERAR, POR QUE LOS BANCOS NO ESTARÍAN DISPUESTOS A FINANCIARLAS.

EL CONTRATO DE SEGURO TIENE SU BASE EN UN CONVENIO DE INDEMNIZACIÓN PARA EL PAGO ÚNICO DE LA PERDIDA ECONÓMICA EFECTIVAMENTE SUFRIDA, Y EN NINGÚN CASO MAYOR, SIENDO ESTO DE OBSERVANCIA GENERAL EN LA LEGISLACIÓN DEL SEGURO DE INCENDIO.

CASI TODOS LOS RIESGOS COMERCIALES, EXCEPTO PEQUEÑAS TIENDAS Y SIMILARES, SON INSPECCIONADOS POR LOS PERITOS DEL ASEGURADOR A FIN DE DETERMINAR SI CADA NEGOCIO PARTICULAR ES ACEPTABLE O NO Y, SI LO ES, EN QUE CONDICIONES; A VECES, INCLUSO, PARA SUGERIR QUE MODIFICACIONES SON NECESARIAS PARA HACER ACEPTABLE EL NEGOCIO Y OFRECERLE UNA COBERTURA ADECUADA. AL MISMO TIEMPO, EL PERITO EXAMINA LOS PROCESOS COMERCIALES, CONDICIONES DE ALMACENAJE, ILUMINACIÓN, CALEFACCIÓN, SISTEMAS DE ENERGÍA Y VENTILACIÓN, PUERTAS IGNIFUGAS, SISTEMAS ANTIINCENDIOS, PRESIONES DEL AGUA Y OTRAS CARACTERÍSTICAS, PARA ASEGURARSE DE QUE SU SITUACIÓN ES SATISFACTORIA.

#### ESTIPULACIONES DIVERSAS DE LAS PÓLIZAS RELATIVAS A LA PERSONA ASEGURADA.

<sup>16</sup> PARA QUE EL CONTRATO DE SEGURO CUMPLA SU OBJETO DE INDEMNIZAR A LOS DUEÑOS DE BIENES POR LAS PERDIDAS INCIERTAS QUE PUEDAN SUFRIR A CAUSA DE LOS INCENDIOS, ES NECESARIO QUE EL CONTRATO ESTE REDACTADO A MANERA DE PROTEGER A TODO EL GRUPO DE ASEGURADOS EN UNA MISMA COMPAÑÍA CONTRA LAS PERDIDAS EXTRAORDINARIAS CLASIFICADAS GENERALMENTE BAJO EL TITULO DE RIESGO MORAL. PARA ESTE FIN, EL CONTRATO DE SEGURO CONTIENE TRES ESTIPULACIONES QUE LIMITAN O RESTRINGEN LOS DERECHOS DEL ASEGURADO.

ESTA PÓLIZA SERÁ NULA, A MENOS QUE SE ESTIPULE LO CONTRARIO EN UN CONVENIO ADICIONAL ESCRITO AÑADIDO A LA MISMA:

- A) SI LOS INTERESES DEL ASEGURADO FUEREN DISTINTOS A LOS INHERENTES A LA PROPIEDAD INCONDICIONAL Y EXCLUSIVA;
- B) SI ALGÚN CAMBIO, EXCEPTUANDO EL ORIGINADO POR LA MUERTE DEL ASEGURADO, SE PRODUCE SOBRE EL INTERÉS, EL TITULO O LA POSESIÓN DE LO QUE ES OBJETO DE SEGURO (SALVO LOS CAMBIOS EN LA OCUPACIÓN DEL MISMO SIN AUMENTO DE RIESGO), Y
- C) SI ESTA PÓLIZA SE TRASPASA ANTES DE OCURRIR UNA PERDIDA.

#### RIESGOS QUE AFECTAN LAS PROPIEDADES MATERIALES.

AL DEFINIR QUE ES RIESGO, SE DICE QUE ES LA EXPOSICIÓN A UNA EVENTUALIDAD ECONÓMICAMENTE DESFAVORABLE. SI LA TENEMOS PRESENTE, REALMENTE SERÁ FÁCIL DETERMINAR ESTE CAMPO.

VEAMOS ENTONCES QUE LAS PROPIEDADES MATERIALES (UN EDIFICIO, UN AUTOMÓVIL, UNA CÁMARA FOTOGRÁFICA O UNA CALDERA), TIENEN UN VALOR ECONÓMICO, Y SI SE DESTRUYEN O SE DAÑAN, SU PROPIETARIO SUFRIRÁ UN DAÑO PATRIMONIAL.

<sup>16</sup> BIBLIOTECAS DE NEGOCIOS MODERNOS, VOLUMEN XIII DE SEGUROS; DE BRUCE D. PH.D. PP 200 - 211.

LO QUE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA AMPARA, SON LOS RIESGOS VIOLENTOS, INESPERADOS E IMPREVISIBLES, TALES COMO UN INCENDIO QUE ACABA CON EL COMERCIO O LA CASA HABITACIÓN, EL CHOQUE DE UN AUTOMÓVIL O LA EXPLOSIÓN DE UNA CALDERA.

TODOS LOS ANTES MENCIONADOS SON RIESGOS QUE AFECTAN A LAS PROPIEDADES MATERIALES, Y POR LO TANTO, HAY QUE TENER EN CUENTA QUE PUEDEN SER ASEGURABLES.

## SEGURO DE AUTOMÓVILES

\* SEGURO DE AUTOMÓVILES. COMO HEMOS DICHO AL OCUPARNOS DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD, PUEDE HACERSE RESPONSABLE AL DUEÑO DE UN AUTOMÓVIL POR ACCIDENTES QUE PRODUZCA A PERSONAS O BIENES, COMO RESULTADO DE POSEER, CONSERVAR O CONDUCIR DICHO AUTOMÓVIL. PARA PROTEGERSE CONTRA ESOS RIESGOS, SU PROPIETARIO PUEDE ADQUIRIR UNA PÓLIZA DE SEGURO DE AUTOMÓVILES QUE CUBRA SU RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS CON SU AUTOMÓVIL A OTRAS PERSONAS O A LOS BIENES DE ESTA. MUCHAS DE LAS COMPAÑÍAS QUE PRACTICAN ESTA CLASE DE SEGUROS VIENEN UTILIZANDO UNA PÓLIZA UNIFORME.

LA INDUSTRIA MUNDIAL DEL SEGURO DE AUTOMÓVILES HA TENIDO UN ACELERADO CRECIMIENTO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, POR ARRIBA DE OTROS RAMOS Y DE LA ECONOMÍA EN GENERAL, PERO TAMBIÉN A TENIDO UNA RENTABILIDAD BAJA, MENOR A LA DE OTROS RAMOS Y DE LA ECONOMÍA EN SU CONJUNTO. LO ANTERIOR, COMO RESULTADO DE UN CRECIENTE COSTO DE SINIESTRALIDAD ORIGINADO POR PERDIDAS EN RESPONSABILIDAD ORIGINADO POR PERDIDAS EN RESPONSABILIDAD CIVIL, AUMENTO EN LA INCIDENCIA DE RIESGOS DELICTIVOS Y DE LA FRECUENCIA Y SEVERIDAD DE SINIESTROS CON DAÑOS FÍSICOS A LA PERSONA.

\* PÓLIZA DE SEGURO DE LESIONES CORPORALES. LA COMPAÑÍA ASEGURADORA SE HACE RESPONSABLE POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS PRODUCIDOS A CONSECUENCIA DE LESIONES CORPORALES, INCLUSIVE LA MUERTE ORIGINADA POR LAS MISMAS, SUFRIDAS A CAUSA DE UN ACCIDENTE QUE SEA CONSECUENCIA DE LA PROPIEDAD, LA CONSERVACIÓN O EL USO DEL AUTOMÓVIL PARA LOS FINES INDICADOS EN LA PÓLIZA.

\* PÓLIZA DE DAÑOS A PROPIEDAD AJENA. EN LA PÓLIZA DE SEGURO DE AUTOMÓVILES, LA RESPONSABILIDAD INHERENTE A LAS PERDIDAS CAUSADAS A LA PROPIEDAD CUBRE LA OBLIGACIÓN LEGAL DEL ASEGURADO SOBRE LOS DAÑOS ORIGINADOS POR EL PERJUICIO, DESTRUCCIÓN O PERDIDA DE USO DE LOS BIENES, CAUSADOS EN ACCIDENTES COMO UNA CONSECUENCIA DE LA PROPIEDAD, EL MANTENIMIENTO O EL USO DEL AUTOMÓVIL ASEGURADO Y DENTRO DE LA CLÁUSULA DE DICHA PÓLIZA.

\* SEGURO DE CHOQUE. EL SEGURO DE CHOQUE REEMBOLSARA AL PROPIETARIO EL VALOR DE LOS DAÑOS SUFRIDOS POR SU AUTOMÓVIL A CONSECUENCIA DE COLISIONES, INCLUYENDO LAS PERDIDAS CAUSADAS POR VUELCO. PARA EVITAR EL PAGO DE RECLAMACIONES, LA PÓLIZA ESTIPULA QUE LA COMPAÑÍA NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS CAUSADOS A LAS LLANTAS, A MENOS QUE SE PRODUZCA ALGÚN OTRO DAÑO AL AUTOMÓVIL.

\* FORMA AMPLIA DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD EN AUTOMÓVILES. EL HOMBRE DE NEGOCIOS TIENE QUE HACER FRENTE A LA POSIBLE RESPONSABILIDAD CIVIL POR EL MANEJO DE: A) AUTOMÓVILES DE SU PROPIEDAD; B) AUTOMÓVILES QUE TOMA POR ALQUILER, Y C) AUTOMÓVILES UTILIZADOS POR EMPLEADOS EN EL CURSO DE LOS NEGOCIOS. PUEDE OBTENER UNA PÓLIZA ÚNICA DE SEGURO DE AUTOMÓVILES QUE CUBRA ESOS DIFERENTES RIESGOS, ADEMÁS DE QUE PUEDE COMPRAR OTRA PÓLIZA DE SEGURO DE AUTOMÓVILES QUE OTORQUE UNA CUBIERTA DE RESPONSABILIDAD CIVIL, EN LA QUE SE ESTIPULE QUE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA RESPONDERÁ DEL ASEGURADO EN RELACIÓN CON CUALQUIER ACCIDENTE DE AUTOMÓVIL EN EL QUE FIGURE COMO DEMANDADO.

\* PÓLIZA DE CUBIERTA AMPLIA. EL SEGURO DE CUBIERTA AMPLIA PUEDE COMPRARSE TAMBIÉN PARA LOS DAÑOS QUE SUFRA EL AUTOMÓVIL, Y ABARCA TODOS LOS RIESGOS, EXCEPTO COLISIONES Y VUELCO. ESTE SEGURO INCLUYE ALGUNAS DE LAS CUBIERTAS PROPORCIONADAS DE ORDINARIO EN LA PÓLIZA DE COLISIONES Y VUELCO, TALES COMO LA ROTURA DE CRISTALES, DAÑOS CAUSADOS DIRECTAMENTE POR HURACANES, CICLONES, GRANIZOS O AEROPLANOS O PARTES DE ESTOS AL CAER, Y LOS RESULTANTES DE ROBOS, TERREMOTOS, EXPLOSIONES, ALBOROTOS POPULARES, MOTINES A CONSECUENCIA DE HUELGAS, INSURRECCIONES O MOTINES CIVILES.

\* PÓLIZA DE SUMA FIJA ESTIPULADA. EN ESTA CLASE DE PÓLIZA SE ESTABLECE POR ADELANTADO EL VALOR DEL AUTOMÓVIL, PARA EL CASO DE PERDIDA TOTAL. POR CONSECUENTE, SI EL DUEÑO HA OBTENIDO UNA PÓLIZA DE "SUMA FIJA ESTIPULADA" Y EL AUTOMÓVIL ES DESTRUIDO POR UN INCENDIO, LA RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA SERÍA POR ESA MISMA SUMA, SIN TENER PARA NADA EN CUENTA EL VALOR DE MERCADO.

\* PLAN DE RECOMPENSA A LOS ASEGURADOS CUIDADOSOS. A ESTE TIPO DE SEGURO SE CONCEDE UNA REDUCCIÓN EN LA PRIMA A LOS PROPIETARIOS DE AUTOMÓVILES PARTICULARES DESPUÉS DE EXPIRAR LA PÓLIZA, SI EL AUTOMÓVIL NO HA SUFRIDO ACCIDENTES QUE HAYAN DADO COMO RESULTADO UNA RECLAMACIÓN BASADA EN LA PÓLIZA. LA RECOMPENSA NO SE PAGA HASTA DESPUÉS DE TRANSCURRIR UN PERÍODO LIMITADO CON POSTERIORIDAD A LA FECHA DE EXPIRACIÓN NORMAL DE LA PÓLIZA, CUANDO HA SIDO REVISADA LA EXPERIENCIA.

## SEGURO DE TRANSPORTE

<sup>17</sup> "LA MAYORÍA DE LOS ARMADORES Y LOS RESPONSABLES DEL CARGAMENTO RECURREN AL SEGURO DE TRANSPORTE PARA LA PROTECCIÓN DE SUS BUQUES, MERCANCIAS, FLETES Y OTROS INTERESES CONTRA LOS PELIGROS. LAS COMPAÑÍAS DE SEGURO DE TRANSPORTE, DURANTE MUCHO TIEMPO, HAN CONSTITUIDO AMPLIOS FONDOS, DISTRIBUYENDO TAN SOLO UNA PROPORCIÓN DE LOS BENEFICIOS Y ACUMULANDO LOS INTERESES EN INVERSIONES, PUEDEN DECIRSE QUE ACTÚAN COMO DEPOSITARIOS, EN EL SENTIDO DE QUE ESTOS FONDOS ESTÁN DISPONIBLES Y SON ADECUADOS PARA CUBRIR TODAS LAS PERDIDAS QUE PUDIERAN OCURRIR RAZONABLEMENTE.

EL SEGURO DE TRANSPORTE, POR CONSECUENTE, OCUPA UNA POSICIÓN IMPORTANTE EN EL COMERCIO EXTERIOR. ADEMÁS DE PROTEGER CONTRA LAS PERDIDAS FORTUITAS, PERMITE A LOS QUE ESTÁN IMPLICADOS EN TAL TIPO DE NEGOCIO ARRIESGAR SU CAPITAL CON MÁS LIBERTAD, SIN NECESIDAD DE CONTAR CON GRANDES RESERVAS PROPIAS PARA HACER FRENTE A POSIBLES DESASTRES".

<sup>17</sup> ELEMENTOS DEL SEGURO. CURSO DEL SEGURO DEL CHARTERED INSURANCE INSTITUTE; PP109.



## COBERTURA BÁSICA

<sup>18</sup> RIESGOS ORDINARIOS DE TRANSITO: SE AMPARA ENTRE OTROS LOS SIGUIENTES:

\* PARA CUALQUIER MEDIO DE TRANSPORTE QUEDAN AMPARADAS : LAS PERDIDAS O DAÑOS MATERIALES CAUSADOS A LOS BIENES ASEGURADOS DIRECTAMENTE POR INCENDIO, RAYO O EXPLOSIÓN.

\* ESPECIALMENTE PARA EL TRANSPORTE MARÍTIMO: VARADURA, HUNDIMIENTO, COLISIÓN DEL BARCO, PERDIDA DE BULTOS POR ENTERO CAÍDOS AL MAR DURANTE MANIOBRAS DE CARGA, TRANSBORDO O DESCARGA Y LA CONTRIBUCIÓN QUE RESULTARE AL EMBARQUE ASEGURADO POR AVERÍA GRUESA O GENERAL, CARGOS DE SALVAMENTO QUE DEBAN PAGARSE SEGÚN LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE NAVEGACIÓN Y EL CÓDIGO DE COMERCIO MEXICANO O CONFORME A LAS REGLAS VIGENTES, O BIEN, DE ACUERDO CON LO QUE ESTIPULE EL CONOCIMIENTO DEL EMBARQUE, LA CARTA DE PORTE O EL CONTRARIO DE FLETAMENTO.

\* ESPECÍFICAMENTE PARA EL TRANSPORTE TERRESTRE Y/O AÉREO: CAÍDA DE AVIÓN, DESCARRILAMIENTO DE CARRO DE FERROCARRIL, COLISIÓN O VOLCADURIA DEL VEHÍCULO DE TRANSPORTE EMPLEADO, INCLUYENDO ROTURA DE PUENTES, DESPLOME O HUNDIMIENTO DE ESTOS O DE EMBARCACIONES CUYO EMPLEO SEA INDISPENSABLE PARA COMPLEMENTAR EL TRANSITO TERRESTRE.

## PROTECCIÓN ADICIONAL.

1.- DURANTE EL TRANSITO DE LOS BIENES ASEGURADOS, EXISTEN MÚLTIPLES FACTORES Y ELEMENTOS QUE PUEDEN OCASIONAR UNA MODIFICACIÓN DE LA ROTURA A SEGUIR, DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE A UTILIZAR, OMISIONES DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL ASEGURADO A LA COMPAÑÍA, POR LO QUE LA PROTECCIÓN ADICIONAL QUE OFRECE ESTE SEGURO ES EN EL CASO DE:

- DESVIACIÓN, CAMBIO DE ROTURA, TRANSBORDO U OTRA VARIACIÓN DEL VIAJE EN RAZÓN DEL EJERCITO DE FACULTADES CONCEDIDAS AL ARMADOR O PORTADOR, CONFORME AL CONTRATO DE FLETAMENTO, CARTA DE REPORTE, GUÍA AÉREA O CONOCIMIENTO DE EMBARQUE.

- ALMACENAMIENTO EN BODEGAS, MUELLES, PLATAFORMAS, MALECONES U OTROS LUGARES.

EL SEGURO CONTINUARA EN VIGOR 15 DÍAS NATURALES SI EL DOMICILIO DEL CONSIGNATARIO SE ENCUENTRA EN LA MISMA CIUDAD FRONTERIZA O EN EL LUGAR DEL DESTINO FINAL, O BIEN, 30 DÍAS NATURALES SI EL DESTINO FINAL DE LOS BIENES ASEGURADOS SE LOCALIZA EN OTRO LUGAR DE LOS ANTERIORMENTE INDICADOS.

- OMISIÓN INVOLUNTARIA O ERROR EN LA DESCRIPCIÓN DEL BUQUE, VEHÍCULO O DEL VIAJE MISMO.

SI EL ASEGURADO NECESITA UN PLAZO MAYOR A LOS MENCIONADOS EN LA PÓLIZA DEL PRESENTE SEGURO, CONTINUARA PROTEGIENDO A LOS BIENES ASEGURADOS SIEMPRE Y CUANDO SE DE AVISO POR ESCRITO A LA EMPRESA, QUIEN DE CONFORMIDAD, SOLICITARA EL PAGO DE LA PRIMA CORRESPONDIENTE.

2.- EXTENSIÓN DEL SEGURO, DE BODEGA A BODEGA.

<sup>18</sup> FOLLETO EMITIDO POR G.N.P. SOBRE EL SEGURO DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS; ELABORADO EN 1997

## RIESGOS MARÍTIMOS.

EL COMERCIO DE ULTRAMAR ES FACTOR IMPORTANTE PARA LA PROSPERIDAD DE CUALQUIER NACIÓN MODERNA. SIN EMBARGO TODO LOS ARTÍCULOS QUE SON DESTINADOS AL COMERCIO EXTRANJERO Y TODO EL EQUIPO FÍSICO NECESARIO PARA REALIZARLO ESTÁN CONSTANTEMENTE EXPUESTOS A LOS PELIGROS DE NAVEGACIÓN DURANTE LA TRAVESÍA DEL BARCO EN QUE SE TRANSPORTAN.

### SEGURO CONTRA ROBO

<sup>19</sup> CLASES DE SEGUROS CONTRA ROBO. PARA SER FRENTE A LAS PERDIDAS DE BIENES ORIGINADAS POR EVENTUALIDADES, TALES COMO EL ROBO EN SUS DISTINTAS FORMAS, SE EXPIDEN DIFERENTES TIPOS DE PÓLIZAS, Y ENTRE LAS CUBIERTAS IMPORTANTES DE ESTA CLASE QUE SE PUEDE OBTENER, SE ENCUENTRAN LAS SIGUIENTES:

- A) ROBO CON VIOLENCIA, Y RATERÍA, EN DOMICILIO PARTICULAR.
- B) ATRACOS PERSONALES.
- C) ROBO CON VIOLENCIA DE MERCANCÍAS.

D) ROBO DE MENSAJEROS, PAGADORES, OFICINAS Y ALMACENES.

SEGURO CONTRA ROBO EN DOMICILIO PARTICULAR. ESTA PÓLIZA CUBRE LAS PERDIDAS DE BIENES PERSONALES Y MENAJE DE CASA EN EL DOMICILIO DEL ASEGURADO, AL MISMO TIEMPO QUE CONTRA LOS DAÑOS Y PERJUICIOS PRODUCIDOS EN DICHS BIENES A CONSECUENCIA DE ROBO CON O SIN VIOLENCIA O RATERÍA, O POR EL INTENTO DE CUALQUIERA DE ESTOS. ADEMÁS, LA PÓLIZA CUBRE LA PERDIDA DE BIENES EN CUALQUIER CAJA DE SEGURIDAD ALQUILADA O UTILIZADA POR EL ASEGURADO Y SITUADA EN UN BANCO O UNA COMPAÑÍA DE DEPÓSITOS. ES POSIBLE QUE COMO RESULTADO DE UN ROBO CON VIOLENCIA O DE CUALQUIER OTRO ACTO RELACIONADO CON EL MISMO, SE PRODUZCA UN INCENDIO, EN CUYO CASO LA PÓLIZA NO AMPARA LAS PERDIDAS ORIGINADAS POR ESTE.

LA MAYOR PARTE DE LAS PERSONAS, POSIBLEMENTE, ESTARÁN MAS INTERESADAS EN ASEGURAR ARTÍCULOS DE VALOR, TALES COMO JOYAS, RELOJES Y PIELES, QUE EN OBTENER CUBIERTA SOBRE ROPA O MENAJE DE CASA.

OTRAS FORMAS DE COBERTURA.

<sup>20</sup> LAS COMPAÑÍAS QUE EMITEN SEGUROS DE ROBO EN SUS DIFERENTES FORMAS EXPIDEN TAMBIÉN OTRAS CLASES DE CUBIERTAS QUE PRÁCTICAMENTE CUBREN CIERTOS BIENES ESPECÍFICOS CONTRA TODA PERDIDA. UN EJEMPLO DE ESTA CLASE ES LA PÓLIZA DE SEGURO DE VALORES QUE CUBRE TODAS LAS PERDIDAS, DESTRUCCIÓN O DAÑOS EN VALORES CONTENIDOS EN LOS LOCALES DEL ASEGURADO. OTRO EJEMPLO ES LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD DE ALMACENISTA QUE CUBRE LA RESPONSABILIDAD IMPUESTA POR

<sup>19</sup> BIBLIOTECAS DE NEGOCIOS MODERNOS, VOLUMEN XIII DE SEGUROS; DE BRUCE D. MUDGETT PH.D. PP417-418.

<sup>20</sup> FOLLETOS EMITIDOS POR G.N.P. EN 1997 SOBRE LOS SEGUROS DE ROBO CON VIOLENCIA O ASALTO, ACTUALIZADAS A LA FECHA.

LA LEY AL ASEGURADO, COMO ALMACENISTA O DEPOSITARIO, POR LA PERDIDA, LA DESTRUCCIÓN O DAÑOS DE LOS BIENES CONTENIDOS EN EL ALMACÉN DEL ASEGURADO.

EL SEGURO SE HA DESARROLLADO TAMBIÉN EN VARIOS OTROS CAMPOS QUE NO PODEMOS EXAMINAR CON DETALLE, PORQUE SU ÍNDOLE ESPECIALIZADA LOS EXCLUYE DE LA ESFERA DE ACCIÓN; SIN EMBARGO DOS CLASES DE CUBIERTA MERECEN SER MENCIONADAS POR SU IMPORTANCIA.

A) EL SEGURO DE CRISTALES, QUE CUBRE LAS PERDIDAS ACCIDENTALES O LOS DAÑOS POR LA ROTURA DE LOS MISMOS. LA INDEMNIZACIÓN EN ESTAS PÓLIZAS SUELE ADOPTAR LA FORMA DE REEMPLAZO DE LOS CRISTALES DESTRUIDOS Y NO DE UNA LIQUIDACIÓN EN EFECTIVO.

ESTA SECCIÓN CUBRE HASTA EL LIMITE DE LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA PARA ESTA, LAS PERDIDAS O DAÑOS MATERIALES DE LOS CRISTALES CON ESPESOR MÍNIMO DE 4MM. INCLUYENDO EL COSTO DE SU COLOCACIÓN), QUE SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE INSTALADOS Y QUE FORMEN PARTE DE LO CONSTRUIDO SEÑALADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, CAUSADOS POR LA ROTURA ACCIDENTAL.

MEDIANTE UN CONVENIO EXPRESO, SE PUEDEN AMPARAR LOS DAÑOS O PERDIDAS MATERIALES CAUSADOS TALES COMO:

- POR REMOCIÓN DEL CRISTAL Y MIENTRAS NO QUEDE DEBIDAMENTE COLOCADO.
- AL DECORADO DEL CRISTAL (TALES COMO PLATEADO, DORADO, TEÑIDO, PINTADO, GRABADO, CORTE, RÓTULOS Y ANÁLOGOS) O A SUS MARCOS.
- POR REPARACIONES, ALTERACIONES, MEJORAS Y/O PINTURA DEL LOCAL DESCRITO Y/O DEL CRISTAL O CRISTALES ASEGURADOS.
- CRISTALES PERTENECIENTES A LOS CONTENIDOS COMO ESPEJOS, CUBIERTAS Y LUNAS, ASÍ COMO LOS DOMOS Y TRAGALUCES.

B) EL SEGURO DE LOS TÍTULOS DE PROPIEDAD QUE AMPARA AL DUEÑO O AL ACREEDOR HIPOTECARIO DE BIENES RAÍCES, CONTRA LAS IRREGULARIDADES DE DICHS TÍTULOS. LA COMPAÑÍA HACE UNA INVESTIGACIÓN MUY MINUCIOSA DEL TITULO DE PROPIEDAD QUE SE QUIERE ASEGURAR Y SUMINISTRA AL ASEGURADO UN RESUMEN DEL MISMO. LA PÓLIZA PROTEGE AL ASEGURADO CONTRA CUALQUIER INTERPRETACIÓN INCORRECTA.

C) DINERO Y / O VALORES. QUE CUBRE HASTA EL LIMITE DE LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA PARA ESTA, EL DINERO EN EFECTIVO, EN METÁLICO O BILLETES DE BANCO, VALORES U OTROS DOCUMENTOS NEGOCIABLES COMO SON (PERO NO LIMITADOS A ESTOS): LETRAS DE CAMBIOS, PAGARES, CHEQUES, ACCIONES, BONOS FINANCIEROS, HIPOTECARIOS, MIENTRAS SE ENCUENTREN DENTRO DEL LOCAL ASEGURADO EN CAJA FUERTE O DE CILINDRO INVERTIDO O DE SEGURIDAD, O CAJA FUERTE EMPOTRADA TRATÁNDOSE DE CAJAS CON UN PESO MENOR DE 50 KILOS, CAJAS REGISTRADORAS O COLECTORAS O EN PODER DE CAJEROS, PAGADORES, COBRADORES O DE CUALQUIER OTRO EMPLEADO, DENTRO DEL PROPIO LOCAL O EN TRANSITO DE LA REPÚBLICA MEXICANA, CONTRA LOS SIGUIENTES RIESGOS:

- ROBO O INTENTO DE ROBO PERPETRADO POR CUALQUIER PERSONA QUE HACIENDO USO DE VIOLENCIA DEL EXTERIOR AL INTERIOR DEL LOCAL DONDE SE ENCUENTREN LOS BIENES ASEGURADOS, DEJE SEÑALES VISIBLES DE VIOLENCIA EN EL LUGAR POR DONDE SE PENETRO.
- ROBO POR ASALTO O INTENTO DE ASALTO, ENTENDIÉNDOSE POR TAL, EL PERPETRADO EN EL LOCAL ASEGURADO O SOBRE LAS PERSONAS ENCARGADAS DEL MANEJO DE LOS BIENES ASEGURADOS, MEDIANTE EL USO DE FUERZA O VIOLENCIA SEA MÓRAL O FÍSICA.
- PERDIDA DE LOS BIENES, CAUSADA POR INCENDIO RAYO Y/O EXPLOSIÓN.

## EL SEGURO DENTRO DE UN MARCO ECONÓMICO.

<sup>21</sup> EN TÉRMINOS GENERALES SE PUEDE AFIRMAR QUE TODA ACTIVIDAD SE REALIZA SUPEDITADA A UN CONTEXTO ECONÓMICO DETERMINADO. LOS SEGUROS EN PARTICULAR MUESTRAN TODA UNA SERIE DE RELACIONES COMO SE ANOTA EN SEGUIDA.

### LA IMPORTANCIA DEL SEGURO EN LA ECONOMÍA

POR SU CARÁCTER SOCIAL, EL SEGURO HA CONTRIBUIDO EN FORMA IMPORTANTE AL DESARROLLO ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO DE TODOS LOS PAÍSES QUE CONFORMAN EL MUNDO:

#### - MICROECONOMICAMENTE

##### \* EFECTO SOBRE UNA PERSONA FÍSICA O MORAL.

EL SEGURO ES UN RESPALDO PARA QUE EL EMPRESARIO, EL COMERCIANTE, EL JEFE DE FAMILIA O CUALQUIER PERSONA PUEDA SENTIR LA TRANQUILIDAD DE TENER PROTEGIDOS SUS BIENES O SU PATRIMONIO, YA QUE UN ACCIDENTE LAMENTABLE LOS PUEDE PONER EN SERIOS APRIETOS FINANCIEROS O INCLUSO, HACERLOS SUCUMBIR.

##### \* RENTA Y CAPITAL

POR OTRO LADO, EL SEGURO PROCURA RENTA Y CAPITAL AL RESARCIR A UN INDIVIDUO LA PERDIDA QUE HAYA SUFRIDO INDEPENDIENTEMENTE QUE SEA UN FLUJO DE UNA PERSONA A OTRA.

##### \* SEGURIDAD EN EL CRÉDITO

EN LA ACTUALIDAD ES MUY DIFÍCIL ENCONTRAR CRÉDITO SI NO SE RESPALDA EN FORMA SÓLIDA. UNA FORMA MUY COMÚN Y PRACTICA DE HACERLO ES MEDIANTE UN SEGURO QUE RESPALDE EL BIEN, O LA PROMESA DE TAL CRÉDITO.

#### - MACROECONOMICAMENTE

##### \* RENTA PARA MUCHAS PERSONAS

LAS TRANSACCIONES DE SEGUROS GENERAN DINERO PARA LOS EMPLEADOS

DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS, PARA LOS AGENTES Y CORREDORES DE SEGUROS, ASÍ COMO PARA EL PERSONAL QUE LABORA CON ELLOS.

##### \* IMPUESTOS

---

<sup>21</sup> SISTEMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN DE AGENTES DE SEGUROS, (MATERIAS BÁSICAS) PP 166-169.

LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS CONTRIBUYEN EN FORMA IMPORTANTE AL FISCO, PORQUE SUS GANANCIAS SON AFECTADAS CONSIDERABLEMENTE POR IMPUESTOS FEDERALES, ADEMÁS DE QUE SON RESPONSABLES DE RETENER IMPUESTOS SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS QUE LABORAN PARA ELLAS (EMPLEADOS Y AGENTES).

\* FONDO DE INVERSIÓN

SON DOS LAS FORMAS QUE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS ESTÁN PRESENTES EN EL MERCADO DE CAPITALES (BOLSA DE VALORES); COMO CAPTADORA DE CAPITALES AL EMITIR ACCIONES QUE LE PERMITAN CONTAR CON RECURSOS PARA AFRONTAR SUS OBLIGACIONES, Y COMO INVERSIONISTA DE RESERVAS ADQUIRIENDO TODO TIPO DE MODALIDADES DE ACCIONES Y OBLIGACIONES EN LOS TÉRMINOS QUE LE SEA PERMITIDO POR LAS LEYES CORRESPONDIENTES.

\* INFLUENCIA EN EL PRECIO

EN UNA ECONOMÍA NACIONAL, EL SEGURO JUEGA UN PAPEL MUY IMPORTANTE AL PERMITIR QUE LOS INDUSTRIALES, LOS COMERCIANTES Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PUEDAN PASAR SUS RESPECTIVO RIESGOS A UN ASEGURADOR, EVITANDO CON ELLO EL ENCARECIMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

\* ENTRADA Y SALIDA DE DIVISAS

LA ACTIVIDAD ASEGURADORA ES TAN IMPORTANTE QUE MUCHAS COMPAÑÍAS EXTIENDEN SUS OPERACIONES AL EXTRANJERO. ASIMISMO, POR LA CONCENTRACIÓN DE RIESGOS CON ALTOS VALORES EXPUESTOS, SE HACE NECESARIO QUE DICHAS COMPAÑÍAS RECURRAN A OTROS PAÍSES PARA EFECTUAR UNA DISTRIBUCIÓN ADECUADA DE TALES RIESGOS.

YA SEA EN FORMA DE SEGURO DIRECTO O REASEGURO, ESAS ACTIVIDADES GENERAN ENTRADAS Y SALIDAS DE DIVISAS QUE PUEDEN SER IMPORTANTES PARA EL PAÍS.

## EL SEGURO Y SU FUNCIÓN EN LA PREVENCIÓN DE PERDIDAS.

MUCHOS ASEGURADORES OPINAN QUE SU FUNCIÓN NO SOLO ES INDEMNIZAR PERDIDAS, SINO TAMBIÉN DE PREVENIRLAS. DE ESTA MANERA, EN OCASIONES, SOLO ASEGURAN UN RIESGO SI CUMPLE CON DETERMINADAS PROTECCIONES QUE DISMINUYA LA POSIBILIDAD DE PERDIDAS.

EN ALGUNOS PAÍSES LAS COMPAÑÍAS PAGAN CONTRIBUCIONES ESPECIALES PARA CUBRIR, POR EJEMPLO, EL COSTO DE EQUIPO DE BOMBEROS O TAMBIÉN ORGANIZAR SERVICIOS DE SANIDAD O CONTRA ACTOS CRIMINALES.

EN CAMBIO OTROS ASEGURADORES OPINAN QUE SOLO DEBEN INDEMNIZAR PERDIDAS, YA QUE EN ÚLTIMA INSTANCIA SI SE DEDICAN A PREVENIR PERDIDAS PODRÍAN HACER INNECESARIO EL SEGURO.

INDEPENDIEMENTE DE LA OPINIÓN DE LOS ASEGURADORES, ES EVIDENTE LA IMPORTANCIA DE LA PREVENCIÓN DE PERDIDAS NO SOLO POR SU ÁMBITO REBASAR EL

CAMPO DE LOS SEGUROS, SINO PORQUE INCIDE DIRECTAMENTE EN LA ECONOMÍA DEL ASEGURADO.

CUANDO SE TRATE DEL TEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS SE SEÑALARAN CON MAYOR AMPLITUD ESTOS CONCEPTOS; SIN EMBARGO, SE DEBE ENTENDER POR PREVENCIÓN DE PERDIDAS, TODAS AQUELLAS MEDIDAS QUE TIENDAN A DISMINUIR YA SEA LA PROBABILIDAD DE QUE SE VERIFIQUE UN SINIESTRO O SI OCURRE, QUE LAS PERDIDAS QUE GENERA SEAN MÍNIMAS.

SON MUY VARIADAS LAS FORMAS PARA ESTABLECER UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN, YA QUE DEPENDE GENERALMENTE DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA O PERSONA QUE DESEE IMPLEMENTARLO; NO OBSTANTE PODEMOS SEÑALAR LA RELACIÓN DIRECTA QUE EXISTE ENTRE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y LA PREVENCIÓN DE PERDIDAS EN EL SENTIDO DE QUE LAS ÁREAS DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PERMITEN GENERAR UN MARCO DE REFERENCIA PARA LA PREVENCIÓN DE PERDIDAS.

EN TÉRMINOS GENERALES SE HABLA DE PREVENCIÓN DE PERDIDAS PARA EL RIESGO DE INCENDIO: HIDRANTES, EXTINGUIDORES, ROCIADORES AUTOMÁTICOS, CONSTRUCCIÓN SUPERIOR, ETC.; PARA EL RIESGO DE ROBO: ALARMAS Y VELADORES; PARA LOS RIESGOS DE TRANSPORTE: EMPAQUES ADECUADOS AL TIPO DE MERCANCÍAS Y VIAJES QUE SE EFECTUARA, Y ASÍ EN CADA CASO, DEPENDIENDO DE LA NATURALEZA DE LOS BIENES, LOS RIESGOS QUE LOS PUEDEN AFECTAR, LA CAPACIDAD ECONÓMICA DEL ASEGURADO Y LOS BENEFICIOS QUE SE PUEDEN OBTENER SE ESTABLECEN LOS CORRESPONDIENTES PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE PERDIDAS.

## EL CONTRATO DE SEGURO

### - LA OFERTA

<sup>22</sup> " EL PROPONENTE ESTARÁ OBLIGADO A DECLARAR POR ESCRITO A LA EMPRESA ASEGURADORA, DE ACUERDO CON EL CUESTIONARIO RELATIVO, TODOS LOS HECHOS IMPORTANTES PARA LA APRECIACIÓN DEL RIESGO QUE PUEDAN INFLUIR EN LAS CONDICIONES CONVENIDAS, TALES COMO LOS CONOZCA O DEBA CONOCER EN EL MOMENTO DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO" (ART. 8 LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGUROS).

INDEPENDIEMENTE DE LO QUE SE ESTABLECE EN EL ARTICULO ANTERIOR, LA OFERTA (SOLICITUD) DE UN SEGURO ES LA FUENTE DE DONDE SE DESPRENDE TODA LA INFORMACIÓN QUE SERVIRÁ DE BASE PARA EXPEDIR EL CONTRATO DE SEGURO (LA PÓLIZA) Y ADEMÁS, PARA TODAS LAS ACCIONES POSTERIORES COMO COBRANZA, ESTADÍSTICA Y PAGO DE SINIESTROS, POR LO QUE REVISTE GRAN IMPORTANCIA. REQUISITA DEBIDAMENTE LA SOLICITUD CORRESPONDIENTE AL SEGURO QUE SE DESEA CONTRATAR.

LOS ASEGURADORES GENERALMENTE ESTRUCTURAN LOS FORMATOS QUE SIRVEN DE SOLICITUD EN DOS BLOQUES DE INFORMACIÓN; LA QUE SE REFIERE A DATOS DEL CONTRATANTE (ASEGURADO) Y LA QUE SE REFIERE A LAS CARACTERÍSTICAS DEL OBJETO POR ASEGURAR.

---

<sup>22</sup> IDEM; 195-198.

## LA PÓLIZA

LA PÓLIZA REPRESENTA LA PRUEBA ESCRITA DE QUE EXISTE EL CONTRATO DE SEGURO Y DEBE CONTENER AL MENOS LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- LOS NOMBRES, DOMICILIOS DE LOS CONTRATANTES Y FIRMA DE LA EMPRESA ASEGURADORA;
- LA DESIGNACIÓN DE LA COSA O DE LA PERSONA ASEGURADA;
- LA NATURALEZA DE LOS RIESGOS GARANTIZADOS;
- EL MOMENTO A PARTIR DEL CUAL SE GARANTIZA EL RIESGO Y LA DURACIÓN DE ESTA GARANTÍA;
- LA CUOTA O PRIMA DE LA GARANTÍA Y;
- LAS DEMÁS CLÁUSULAS QUE DEBAN FIGURAR EN LA PÓLIZA, DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES LEGALES, ASÍ COMO LAS CONVENIDAS LÍCITAMENTE POR LOS CONTRATANTES.

LAS CARACTERÍSTICAS ANTERIORES, ASÍ COMO TODAS LAS QUE DEBEN REUNIR UNA PÓLIZA ESTÁN CONTEMPLADAS EN LOS ARTÍCULOS 19, 20, 21 Y 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGUROS.

## CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.

SON VARIAS LAS PARTICULARIDADES LEGALES QUE REÚNEN EL CONTRATO DE SEGUROS, DE LAS CUALES MENCIONAREMOS LAS MAS IMPORTANTES:

### - CONTRATO DE ADHESIÓN

ES UN CONTRATO DE ADHESIÓN PORQUE EL CLAUSULADO DEL MISMO ES REDACTADO DE ANTEMANO POR EL ASEGURADOR Y NO PUEDE SER MODIFICADO SI NO ES PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.

### - BILATERAL

ES BILATERAL PORQUE SE ESTABLECEN DERECHOS Y OBLIGACIONES PARA LAS PARTES, ASEGURADOR Y ASEGURADO.

### - ONEROSO

COMO EL CONTRATO ESTABLECE PROVECHOS Y GRAVÁMENES RECÍPROCO ES ONEROSO. POR UN LADO EL ASEGURADOR DEBE PAGAR LA PRIMA CONVENIDA Y POR OTRO, SI SE REALIZA LA EVENTUALIDAD PREVISTA -EL SINIESTRO- EL ASEGURADOR DEBE INDEMNIZAR AL ASEGURADO.

## ELEMENTOS DEL CONTRATO

ES DE GRAN IMPORTANCIA CONSIDERAR QUE EL CONTRATO DE SEGURO NO SOLO ESTA REPRESENTADO POR LA PÓLIZA, SINO QUE FORMA PARTE DE EL LA OFERTA (SOLICITUD DE SEGUROS) Y LOS ENDOSOS QUE MODIFIQUEN LAS CONDICIONES ORIGINALES ASÍ COMO ESPECIFICACIONES ANEXAS Y CUALQUIER DOCUMENTO QUE QUEDE CONVENIDO COMO FORMANDO PARTE DE DICHO CONTRATO.

EL ASEGURADOR Y EL ASEGURADO POR LO TANTO DEBERÁN TOMAR EN CUENTA TODOS ESOS ELEMENTOS PARA VERIFICAR SI ES CORRECTA O NO LA CONTRATACIÓN DE UN SEGURO. LA SOLICITUD DEBERÁ SER REQUISITADA COMPLETAMENTE Y FIRMADA POR EL ASEGURADO.

## EL ESTADO Y EL SEGURO

<sup>23</sup> EL SEGURO TIENE UN CARÁCTER SOCIAL, LO QUE JUSTIFICA Y HACE NECESARIO LA INTERVENCIÓN DEL ESTADO EN LA OPERACIÓN QUE SE MANIFIESTA DE LA SIGUIENTE MANERA:

- ESTADO MISMO, ACTÚA COMO ASEGURADO

LA IDEA QUE EL ESTADO ACTÚE COMO ASEGURADOR, ES CON EL FIN DE HACER MAS BARATO EL SEGURO, YA QUE POR UN LADO NO NECESITA PUBLICIDAD Y POR OTRA PARTE NO TIENE LA IDEA DE OBTENER GANANCIAS; ADEMÁS DE QUE EL VOLUMEN MAYOR DE SEGUROS, HACE MAS ECONÓMICA LA ADMINISTRACIÓN.

- EL ESTADO SOLO VIGILA.

ANTE LA ALTA COMPETENCIA EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA, EL ESTADO VIGILA LA FORMA DE TRABAJO DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS BAJO CUALESQUIERA DE LAS SIGUIENTES MODALIDADES:

\* SISTEMA LABORAR: (SE PRACTICA EN EL REINO UNIDO)  
CONSISTE EN LA OBLIGACIÓN POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE PRESENTAR ANUALMENTE AL GOBIERNO LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: BALANCES, ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS Y DEMÁS INFORMES ANUALES, ETC.

\* BAJO NORMAS ESTABLECIDAS: EL ESTADO IMPONE NORMAS Y LAS COMPAÑÍAS SOLO PUEDEN OPERAR SUJETÁNDOSE A LAS MISMAS.

\* VIGILANCIA ESTRECHA: EN CASI TODO EL MUNDO OPERA ESTE SISTEMA, EL CUAL CONSISTE EN QUE EL ESTADO OTORGA DISCRECIONALMENTE UNA LICENCIA PARA QUE LAS COMPAÑÍAS PUEDAN TRABAJAR, EXISTIENDO UNA REVISIÓN PERIÓDICA DE DOCUMENTOS COMO BALANCES, PÓLIZAS, TARIFAS, RIESGOS, ETC. ASÍ COMO TAMBIÉN EL ESTADO DEBE AUTORIZAR: FORMATOS, PUBLICIDAD Y DETERMINADOS FORMAS DE OPERACIÓN.

- EL ESTADO HACE LO UNO Y LO OTRO

EL ESTADO ACTÚA COMO ASEGURADOR Y ADEMÁS VIGILA LA OPERACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS PRIVADAS; UN EJEMPLO ES, MÉXICO.

---

<sup>23</sup> IDEM; 179-180.



## MARCO LEGAL

### LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y SOCIEDADES DE INSTITUCIONES Y SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS.

<sup>24</sup> LOS ARTÍCULOS CONCERNIENTES A LA ACTIVIDAD DEL AGENTE, SON LOS QUE A CONTINUACIÓN SEÑALAREMOS:

ART.2. LA SHCP, SERÁ EL ÓRGANO COMPETENTE PARA INTERPRETAR, APLICAR Y RESOLVER PARA EFECTOS ADMINISTRATIVOS LO RELACIONADO CON LOS PRECEPTOS DE ESTA LEY Y EN GENERAL PARA TODO CUANTO SE REFIERE A LAS INSTITUCIONES Y SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS. PARA ESTOS EFECTOS, SE PODRÁ SOLICITAR CUANDO ASÍ LO ESTIME CONVENIENTE LA OPINIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS, DEL BANCO DE MÉXICO O DE ALGÚN OTRO ORGANISMO O DEPENDENCIA EN RAZÓN DE LA NATURALEZA DE LOS CASOS QUE LO AMERITEN.

COMPETERÁ, EXCLUSIVAMENTE A LA MENCIONADA SHCP, CON LA INTERVENCIÓN, QUE EN SU CASO, CORRESPONDA A LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS, DEBERÁ PROCURAR UN DESARROLLO EQUILIBRADO DEL SISTEMA ASEGURADOR, Y UNA COMPETENCIA SANA ENTRE LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS QUE LO INTEGRAN.

ART.3. EN MATERIA DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA,

I. SE PROHIBE A TODA PERSONA FÍSICA O MORAL DISTINTA DE LAS SEÑALADAS EN EL ART.1 DE ESTA LEY, LA PRACTICA DE CUALQUIER OPERACIÓN ACTIVA DE SEGUROS EN TERRITORIO MEXICANO; PARA EFECTOS DE ESTA LEY, SE CONSIDERA QUE SE REALIZA UNA OPERACIÓN ACTIVA DE SEGUROS CUANDO UNA PERSONA ASUME UN RIESGO, CUYA REALIZACIÓN DEPENDA DE UN ACONTECIMIENTO FUTURO E INCIERTO, A CAMBIO DE QUE OTRA LE CUBRE UNA SUMA DE DINERO, OBLIGÁNDOSE QUIEN ASUME EL RIESGO, CUANDO SE PRODUZCA ESTE, A RESARCIR EL DAÑO DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA AL PAGO DE UNA SUMA DE DINERO.

NO SE CONSIDERARÁ OPERACIÓN ACTIVA DE SEGUROS LA COMERCIALIZACIÓN A FUTURO DE BIENES O SERVICIOS, CUANDO EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN CONVENIDA, NO OBSTANTE QUE DEPENDA DE LA REALIZACIÓN DE UN ACONTECIMIENTO FUTURO INCIERTO, SE SATISFAGA CON RECURSOS E INSTALACIONES PROPIOS DE QUIEN OFRECE EL BIEN O EL SERVICIO Y SIN QUE SE COMPROMETA A RESARCIR ALGÚN DAÑO O A PAGAR UNA PRESTACIÓN EN DINERO;

II. SE PROHIBE CONTRATAR CON EMPRESAS EXTRANJERAS:

1) SEGUROS DE PERSONAS CUANDO EL ASEGURADO SE ENCUENTRE EN LA REPÚBLICA AL CELEBRARSE EL CONTRATO;

2) DEROGADO.

3) SEGUROS DE CASCOS DE NAVES O AERONAVES DE CUALQUIER CLASE DE VEHÍCULOS, CONTRA RIESGOS PROPIOS DEL RAMO MARÍTIMO Y DE TRANSPORTES, SIEMPRE QUE DICHAS NAVES, AERONAVES O VEHÍCULOS SEAN DE MATRICULA MEXICANA O PROPIEDAD DE PERSONAS DOMICILIADAS EN LA REPÚBLICA;

4) SEGUROS DE CRÉDITO, CUANDO EL ASEGURADO ESTE SUJETO A LA LEGISLACIÓN MEXICANA;

<sup>24</sup> COLEGIO DE NOVELES, MARCO LEGAL; DE S.D.V.C.; PP 5-23.

5) SEGUROS CONTRA LA RESPONSABILIDAD CIVIL, DERIVADA DE EVENTOS QUE PUEDAN OCURRIR EN LA REPÚBLICA, Y

6) SEGUROS DE LOS DEMÁS RAMOS, CONTRA RIESGOS QUE PUEDAN OCURRIR DENTRO DEL TERRITORIO MEXICANO; NO SE CONSIDERARÁN COMO TALES LOS SEGUROS QUE NO RESIDENTES EN TERRITORIO MEXICANO CONTRATAN FUERA DEL MISMO PARA PERSONAS O SUS VEHÍCULOS, PARA CUBRIR RIESGOS DURANTE SUS INTERNACIONES EVENTUALES.

III. SIN EMBARGO, CUANDO NINGUNA DE LAS EMPRESAS ASEGURADORAS FACULTADAS PARA OPERAR EN EL PAÍS, PUEDA O ESTIME CONVENIENTE REALIZAR DETERMINADA OPERACIÓN DE SEGURO QUE SE LE HUBIERE PROPUESTO, LA SHCP, PREVIA COMPROBACIÓN DE ESTAS CIRCUNSTANCIAS, PODRÁ DISCRECIONALMENTE OTORGAR UNA AUTORIZACIÓN ESPECÍFICA PARA QUE A PERSONA QUE NECESITE EL SEGURO LO CONTRATE EXCLUSIVAMENTE A TRAVÉS DE UNA INSTITUCIÓN DE SEGUROS, CON UNA EMPRESA EXTRANJERA, Y

IV. SE PROHIBE A TODA PERSONA OFRECER DIRECTAMENTE O COMO UN INTERMEDIARIO EN EL TERRITORIO NACIONAL, POR CUALQUIER MEDIO PÚBLICO O PRIVADO, LAS OPERACIONES A QUE SE REFIEREN EL PRIMER PÁRRAFO DE LA FRACCIÓN II DE ESTE ARTÍCULO, ASÍ COMO SEGUROS SOBRE BIENES QUE SE TRANSPORTEN DE TERRITORIO MEXICANO A TERRITORIO EXTRANJERO O VICEVERSA.

LAS CONCERTADAS CONTRA LAS PROHIBICIONES DE ESTE ARTÍCULO, NO PRODUCIRÁN EFECTO LEGAL ALGUNO, SIN PERJUICIO DEL DERECHO DEL CONTRATANTE O ASEGURADO DE PEDIR EL REINTEGRO DE LAS PRIMAS PAGADAS E INDEPENDIENTEMENTE DE LAS RESPONSABILIDADES EN QUE INCURRA LA PERSONA O ENTIDAD DE QUE SE TRATE, FRENTE AL CONTRATANTE, ASEGURADO O BENEFICIARIO, SUS CAUSAHABIENTES, DE BUENA FE Y DE LAS SANCIONES A QUE SE HAGA ACREEDORA DICHA PERSONA O ENTIDAD EN LOS TÉRMINOS DE ESTA LEY.

LO DISPUESTO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR NO ES APLICABLE A LOS SEGUROS CONTRATADOS CON LA AUTORIZACIÓN ESPECÍFICA DE LA SHCP, A QUE REFIERE ESTE ARTÍCULO.

ART.7. LAS AUTORIZACIONES PARA ORGANIZARSE Y FUNCIONAR COMO INSTITUCIÓN O SOCIEDAD MUTUALISTA DE SEGUROS, SON POR SU PROPIA NATURALEZA INTRANSMISIBLES Y SE REFERIRÁ A UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES OPERACIONES DE SEGURO:

I. VIDA;

II. ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

III. DAÑOS EN ALGUNO O ALGUNOS DE LOS RAMOS SIGUIENTES:

A) RESPONSABILIDAD CIVIL Y RIESGOS PROFESIONALES;

B) MARÍTIMO Y TRANSPORTES;

C) INCENDIO;

D) AGRÍCOLA Y DE ANIMALES;

E) AUTOMÓVILES;

F) CRÉDITO;

G) DIVERSOS

H) LOS ESPECIALES QUE DECLARE LA SHCP, CONFORME A LOS DISPUESTOS POR EL ARTÍCULO 9 DE ESTA LEY.

LAS AUTORIZACIONES PODRÁN OTORGARSE TAMBIÉN PARA PRACTICAR EXCLUSIVAMENTE EL REASEGURO, EN ALGUNA O ALGUNAS DE LAS OPERACIONES MENCIONADAS EN ESTE ARTÍCULO O CONFORME A LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 76-A DE ESTA LEY.

ART.23. PARA LOS EFECTOS DE ESTA LEY, SE CONSIDERARÁN AGENTES DE SEGUROS A LAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES QUE INTERVENGAN EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS

MEDIANTE EL INTERCAMBIO DE PROPUESTAS Y ACEPTACIONES Y EN EL ASESORAMIENTO PARA CELEBRARLOS, PARA CONSERVARLOS O MODIFICARLOS, SEGÚN LA MEJOR CONVENIENCIA DE LOS CONTRATANTES.

PARA EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DE AGENTE DE SEGUROS, SE REQUERIRÁ AUTORIZACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS, QUIEN LA OTORGARÁ O NEGARÁ DISCRECIONALMENTE Y QUE PODRÁ REVOCAR, PREVIA AUDIENCIA DE LAS PARTES INTERESADAS, EN LOS TÉRMINOS DEL REGLAMENTO RESPECTIVO. LAS AUTORIZACIONES SERÁN PARA UNA O VARIAS OPERACIONES O RAMOS, TENDRÁN EL CARACTER DE INTRANSFERIBLES Y PODRÁN OTORGARSE A LAS SIGUIENTES PERSONAS CUANDO SATISFAGAN LOS REQUISITOS QUE SE ESTABLEZCAN EN EL REGLAMENTO:

A) PERSONAS FÍSICAS VINCULADAS A LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS POR UNA RELACIÓN DE TRABAJO, PARA DESARROLLAR ESTA ACTIVIDAD;

B) PERSONAS FÍSICAS QUE SE DEDIQUEN A ESTA ACTIVIDAD EN BASE A CONTRATOS MERCANTILES; Y

C) PERSONAS MORALES QUE SE CONSTITUYAN PARA OPERAR EN ESTA ACTIVIDAD.

LAS ACTIVIDADES QUE REALICEN LOS AGENTES DE SEGUROS SE SUJETARAN A LAS DISPOSICIONES DE ESTA LEY Y DEL REGLAMENTO RESPECTIVO, A LAS ORIENTACIONES DE POLÍTICA GENERAL QUE EN MATERIA ASEGURADORA SEÑALE LA SCHP Y A LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FINANZAS. LES SERÁ, ADEMÁS APLICABLE A LO DISPUESTO POR EL ART. 71 DE ESTA LEY.

LOS AGENTES DE SEGUROS DEBERÁN REUNIR LOS REQUISITOS QUE EXIJA EL REGLAMENTO RESPECTIVO, PERO EN NINGÚN CASO PODRÁ AUTORIZARSE A PERSONAS QUE POR SU POSICIÓN O POR CUALQUIER CIRCUNSTANCIA PUEDAN EJERCER COACCIÓN PARA CONTRATAR SEGUROS.

EL ESTABLECIMIENTO, CAMBIO DE UBICACIÓN Y CLAUSURA DE OFICINAS DE AGENTES REQUERIRÁN AUTORIZACIÓN PREVIA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.

LOS AGENTES DE LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS DARÁN AVISO A LA MENCIONADA COMISIÓN, POR LO MENOS CON 10 DÍAS DE ANTICIPACIÓN, DEL ESTABLECIMIENTO, CAMBIO DE UBICACIÓN Y CLAUSURA DE SUS OFICINAS. DE IGUAL MANERA SE DARÁ AVISO A SUS ASEGURADOS.

ARTICULO 24. LOS AGENTES DE SEGUROS DEBERÁN INFORMAR POR ESCRITO Y DE MANERA AMPLIA Y DETALLADA A QUIEN PRETENDA CONTRATAR UN SEGURO, SOBRE EL ALCANCE REAL DE SU COBERTURA Y FORMA DE CONSERVARLA O DARLA POR TERMINADA. ASÍ MISMO PROPORCIONARÁN A LA INSTITUCIÓN DE SEGUROS, LA INFORMACIÓN AUTÉNTICA QUE SEA DE SU CONOCIMIENTO RELATIVA AL RIESGO CUYA COBERTURA SE PROPONGA A FIN DE QUE LA MISMA PUEDA FORMAR JUICIO SOBRE SUS CARACTERÍSTICAS Y FIJAR CONFORME A LAS NORMAS RESPECTIVAS, LAS CONDICIONES Y PRIMAS ADECUADAS. EN EL EJERCICIO DE SUS ACTIVIDADES DEBERÁN APEGARSE A LAS TARIFAS, PÓLIZAS ENDOSOS, PLANES DE SEGUROS Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS TÉCNICAS UTILIZADAS POR LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS EN TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 36, 36-A Y 36-B DE ESTA LEY.

LOS AGENTES DE SEGUROS NO PODRÁN INTERVENIR EN LA CONTRATACIÓN DE LOS SEGUROS QUE DETERMINE EL REGLAMENTO RESPECTIVO, CUANDO SU INTERVENCIÓN PUEDA IMPLICAR SITUACIONES SITUACIONES DE COACCIÓN O FALTA DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES GENERALMENTE ACEPTADAS EN EL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD.

LOS AGENTES DE SEGUROS NO PROPORCIONARÁN DATOS FALSOS DE LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS, NI DE TRIMESTRES O ADVERSOS EN CUALQUIER FORMA PARA LAS MISMAS.

ARTICULO 41. LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS SOLO PODRÁN PAGAR COMISIONES Y CUALQUIER OTRA COMPENSACIÓN POR LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS A AGENTES DE SEGUROS, SOBRE LAS PRIMAS QUE EFECTIVAMENTE HAYAN INGRESADO A LA INSTITUCIÓN.

LAS INSTITUCIONES DE SEGUROS PODRÁN TOMAR EN CUENTA LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN O CARACTERÍSTICAS DE LOS RIESGOS QUE CUBRAN LOS SEGUROS, APLICAR TOTAL O PARCIALMENTE LAS COMISIONES ESTABLECIDAS PARA LOS AGENTES EN BENEFICIO DEL ASEGURADO O CONTRATANTE, EN SU CASO, PROCURANDO EN TODO MOMENTO EL DESARROLLO DE PLANES DE SEGUROS. EN ESTE SUPUESTO, LAS INSTITUCIONES DEBERÁN EN LA PÓLIZA EL MONTO DE LA REDUCCIÓN DE PRIMAS QUE CORRESPONDA A LA APLICACIÓN TOTAL O PARCIAL DE LAS COMISIONES.

EN LOS SEGUROS QUE SE FORMALICEN A TRAVÉS DE CONTRATOS DE ADHESIÓN, LA VENTA PODRÁ REALIZARSE SIN LA INTERVENCIÓN DE UN AGENTE DE SEGUROS, CASO EN QUE LAS INSTITUCIONES PODRÁN PAGAR O COMPENSAR A OTRAS PERSONAS MORALES, SERVICIOS DISTINTOS A LOS QUE ESTA LEY RESERVA A LOS AGENTES DE SEGUROS, EFECTO PARA EL CUAL DEBERÁ SUSCRIBIR CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CUYOS TEXTOS DEBERÁN HACERSE DEL PREVIO CONOCIMIENTO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.

ARTICULO 42. LOS AGENTES DE SEGUROS SOLO PODRÁN COBRAR PRIMAS CONTRA EL RECIBO OFICIAL EXPEDIDO POR LAS INSTITUCIONES. LAS PRIMAS ASÍ COBRADAS SE ENTENDERÁN RECIBIDAS DIRECTAMENTE POR LAS ASEGURADORAS.

CUANDO UN AGENTE DE SEGUROS, VINCULADO A UNA INSTITUCIÓN DE SEGUROS POR UNA RELACIÓN LABORAL O UN CONTRATO MERCANTIL O POR CUYO CONDUCTO LA PROPIA INSTITUCIÓN HAYA ACEPTADO LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS, ENTREGUE A UNA PERSONA RECIBOS O DOCUMENTOS OFICIALES PARA LA SOLICITUD O CONTRATACIÓN DE SEGUROS, OBLIGARA A LA INSTITUCIÓN EN LOS TÉRMINOS QUE SE HAYAN ESTABLECIDO EN DICHS DOCUMENTOS.

LOS RECIBOS OFICIALES ENTREGADOS EN TÉRMINOS DEL PÁRRAFO ANTERIOR POR UN AGENTE, AMPARANDO UN CONTRATO DE SEGUROS EN EL QUE IDENTIFIQUEN LOS RIESGOS CUBIERTOS, OBLIGARÁN IGUALMENTE A LA INSTITUCIÓN ASEGURADORA.

SOLO PODRÁ CELEBRAR CONTRATOS A NOMBRE Y POR CUENTA DE UNA INSTITUCIÓN ASEGURADORA EL AGENTE DE SEGUROS DESIGNADO EXPRESAMENTE POR ÉSTA PARA ACTUAR COMO SU APODERADO.

## LEY SOBRE EL CONTRATO DEL SEGURO

ARTICULO 1. POR EL CONTRATO DE SEGURO, LA EMPRESA ASEGURADORA SE OBLIGA, MEDIANTE UNA PRIMA, A RESARCIR UN DAÑO O A PAGAR UNA SUMA DE DINERO AL VERIFICARSE LA EVENTUALIDAD PREVISTA EN EL CONTRATO.

ARTICULO 7. LAS CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO DEBERÁN FIGURAR EN EL MISMO FORMULARIO DE OFERTA SUMINISTRADO POR LA EMPRESA ASEGURADORA, O BIEN REMITIRSE AL PROponente PARA QUE ESTE LAS INCLUYA EN LA OFERTA DEL CONTRATO QUE HA DE FIRMAR Y ENTREGAR A LA EMPRESA. EL PROponente NO ESTARÁ OBLIGADO POR SU OFERTA SI LA EMPRESA NO CUMPLE CON ESTA DISPOSICIÓN.

EN TODO CASO, LAS DECLARACIONES FIRMADAS POR EL ASEGURADO SERÁN LA BASE PARA EL CONTRATO, SI LA EMPRESA LE COMUNICA SU ACEPTACIÓN DENTRO DE LOS PLAZOS QUE FIJA EL ARTICULO 6 DE ESTA LEY.

ARTICULO 8. EL PROponente ESTARÁ OBLIGADO A DECLARAR POR ESCRITO A LA EMPRESA ASEGURADORA, DE ACUERDO CON EL CUESTIONARIO RELATIVO, TODOS LOS HECHOS IMPORTANTES PARA LA APRECIACIÓN DEL RIESGO QUE PUEDAN INFLUIR EN LAS CONDICIONES CONVENIDAS, TALES COMO LOS CONOZCA O DEBA CONOCER EN EL MOMENTO DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.

ARTICULO 20. LA EMPRESA ASEGURADORA ÉSTA OBLIGADA A ENTREGAR AL CONTRATANTE DEL SEGURO UNA PÓLIZA EN LA QUE CONSTEN LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

LA PÓLIZA DEBERÁ CONTENER:

- I. LOS NOMBRES, DOMICILIOS DE LOS CONTRATANTES Y FIRMA DE LA EMPRESA ASEGURADORA.
- II. LA DESIGNACIÓN DE LA COSA O DE LA PERSONA ASEGURADA.
- III. LA NATURALEZA DE LOS RIESGOS GARANTIZADOS.
- IV. EL MOMENTO A PARTIR DEL CUAL SE GARANTIZA EL RIESGO Y LA DURACIÓN DE ESTA GARANTÍA.
- V. EL MONTO DE LA GARANTÍA.
- VI. LA CUOTA O PRIMA DEL SEGURO; Y
- VII. LAS DEMÁS CLÁUSULAS QUE DEBAN FIGURAR EN LA PÓLIZA, DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES LEGALES, ASÍ COMO LAS CONVENIDAS LÍCITAMENTE POR LOS CONTRATANTES.

ARTICULO 21. EL CONTRATO DE SEGURO:

I. SE PERFECCIONA DESDE EL MOMENTO EN QUE EL PROponente TUVIERE CONSENTIMIENTO DE LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA. EN LOS SEGUROS MUTUOS SERÁ NECESARIO, ADEMÁS CUMPLIR CON LOS REQUISITOS QUE LA LEY O LOS ESTATUTOS DE LA EMPRESA ESTABLEZCAN PARA LA ADMISIÓN DE NUEVOS SOCIOS;

II. NO PUEDE SUJETARSE A LA CONDICIÓN SUSPENSIVA DE LA ENTREGA DE LA PÓLIZA O DE CUALQUIER OTRO DOCUMENTO EN QUE CONSTE LA ACEPTACIÓN NI TAMPOCO A LA CONDICIÓN DEL PAGO DE LA PRIMA;

III. PUEDE CELEBRARSE SUJETO A PLAZO, A CUYO VENCIMIENTO SE INICIARÁ SU EFICACIA PARA LAS PARTES, PERO TRATÁNDOSE DE SEGURO DE VIDA, EL PLAZO QUE FIJE NO PODRÁ EXCEDER A TREINTA DÍAS A PARTIR DEL EXAMEN MEDICO, SI ESTE FUERE NECESARIO, Y SI NO LO FUERE, A PARTIR DE LA OFERTA.

ARTICULO 25. SI EL CONTENIDO DE LA PÓLIZA O SUS MODIFICACIONES NO CONCORDAREN CON LA OFERTA, EL ASEGURADO PODRÁ PEDIR LA RECTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE DENTRO DE LOS TREINTA DÍAS QUE SIGAN AL DÍA EN QUE SE RECIBA LA PÓLIZA.

TRANSCURRIDO ESTE PLAZO SE CONSIDERARAN ACEPTADAS LAS ESTIPULACIONES DE LA PÓLIZA O DE SUS MODIFICACIONES.

ARTICULO 40. SI NO HUBIERE SIDO PAGADA LA PRIMA O LA FRACCIÓN DE ELLA EN LOS CASOS DE PAGO EN PARCIALIDADES, DENTRO DE LOS 30 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FECHA DE SU VENCIMIENTO, LOS EFECTOS DEL CONTRATO CESARÁN AUTOMÁTICAMENTE A LAS DOCE HORAS DEL ÚLTIMO DÍA DE ESTE PLAZO.

ARTICULO 47. CUALQUIER OMISIÓN O INEXACTA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 8, 9 Y 10 DE LA PRESENTE LEY FACULTARA A LA EMPRESA ASEGURADORA PARA CONSIDERAR RESCINDIDO DE PLENO DERECHO EL CONTRATO, AUNQUE NO HAYAN INFLUIDO EN LA REALIZACIÓN DEL SINIESTRO.

ARTICULO 52. EL ASEGURADO DEBERÁ COMUNICAR A LA EMPRESA ASEGURADORA LAS AGRAVACIONES ESENCIALES QUE TENGA EL RIESGO DURANTE EL CURSO DEL SEGURO, DENTRO DE LAS 24 HORAS SIGUIENTES AL MOMENTO EN QUE LAS CONOZCA. SI EL ASEGURADO OMITIERE EL AVISO O SI ÉL PROVOCA UNA AGRAVACIÓN ESENCIAL DEL RIESGO, CESARÁN DE PLENO DERECHO LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA EN LO SUCESIVO.

ARTICULO 66. TAN PRONTO COMO EL ASEGURADO O EL BENEFICIARIO, EN SU CASO, TENGAN CONOCIMIENTO DE LA REALIZACIÓN DEL SINIESTRO Y DEL DERECHO CONSTITUIDO A SU FAVOR POR EL CONTRATO DE SEGURO, DEBERÁN PONERLO EN CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA ASEGURADORA.

SALVO DISPOSICIÓN EN CONTRARIO DE LA PRESENTE LEY. EL ASEGURADO O EL BENEFICIARIO GOZARÁN DE UN PLAZO MÁXIMO DE 5 DÍAS PARA EL AVISO, QUE DEBERÁ SER POR ESCRITO SI EN EL CONTRATO NO SE ESTIPULA OTRA COSA.

ARTICULO 68. LA EMPRESA QUEDARÁ DESLIGADA DE TODAS LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO, SI EL ASEGURADO O EL BENEFICIARIO OMITEN EL AVISO INMEDIATO CON LA INTENCIÓN DE IMPEDIR QUE SE COMPRUEBEN OPORTUNAMENTE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL SINIESTRO.

ARTICULO 69. LA EMPRESA ASEGURADORA TENDRÁ EL DERECHO DE EXIGIR DEL ASEGURADO O BENEFICIARIO TODA CLASE DE INFORMACIÓN SOBRE LOS HECHOS RELACIONADOS SOBRE EL SINIESTRO Y POR LOS CUALES PUEDAN DETERMINAR LAS CIRCUNSTANCIAS DE SU REALIZACIÓN Y LAS CONSECUENCIAS DEL MISMO.

ARTICULO 182. EL ASEGURADO QUE HAYA CUBIERTO TRES ANUALIDADES CONSECUTIVAS TENDRÁ DERECHO AL REEMBOLSO INMEDIATO DE UNA PARTE DE LA RESERVA MATEMÁTICA, DE ACUERDO TAMBIÉN CON LAS NORMAS TÉCNICAS ESTABLECIDAS PARA EL CASO, LAS CUALES DEBERÁN FIGURAR EN LA PÓLIZA.

## REGLAMENTO DE AGENTES DE SEGUROS Y FIANZAS.

ARTICULO 5. LOS AGENTES PROPORCIONARÁN A LAS INSTITUCIONES LA INFORMACIÓN QUE SEA DE CONOCIMIENTO SOBRE EL RIESGO O LA RESPONSABILIDAD A ASUMIR. A FIN DE QUE PUEDAN FORMARSE UN JUICIO SOBRE SUS CARACTERÍSTICAS QUE LES PERMITAN DETERMINAR LAS CONDICIONES BAJO LAS CUALES DEBAN SUSCRIBIR LAS PÓLIZAS.

EN EL EJERCICIO DE LAS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN, LOS AGENTES O APODERADOS DEBERÁN APEGARSE A LAS TARIFAS, PÓLIZAS, ENDOSOS, COBERTURAS, PLANES, CONCEPTOS A GARANTIZAR Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS TÉCNICAS UTILIZADAS POR LAS INSTITUCIONES.

ARTICULO 6. PARA ACTUAR COMO AGENTES DE SEGUROS O APODERADOS SE REQUERIRÁ AUTORIZACIÓN DE LA COMISIÓN, LA QUE LA OTORGARÁ O NEGARÁ DISCRECIONALMENTE. LAS AUTORIZACIONES TENDRÁN EL CARÁCTER DE INTRANSFERIBLES Y PODRÁN OTORGARSE CON LAS MODALIDADES QUE DETERMINE LA PROPIA COMISIÓN.

LA COMISIÓN PODRÁ AUTORIZAR A LOS AGENTES PERSONAS MORALES O FÍSICAS QUE DESARROLLEN SUS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN CON BASE EN CONTRATOS MERCANTILES PARA QUE FUNJAN TANTO COMO AGENTES DE SEGUROS COMO AGENTES DE FIANZAS.

ARTICULO 7. PARA SER AGENTE PERSONA FÍSICA O APODERADO SE REQUERIRÁ:

I. SER MAYOR DE EDAD;

II. ACREDITAR ANTE LA COMISIÓN QUE SE CUENTA CON LA CAPACIDAD TÉCNICA PARA EJERCER LAS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN Y, EN CASO DE SER EXTRANJERO, SE DEBERÁ CONTAR CON LA DOCUMENTACIÓN QUE COMPRUEBE QUE LEGALMENTE PUEDE ACTUAR EN EL PAÍS COMO AGENTE O APODERADO.

PARA ESTOS EFECTOS, LA COMISIÓN PODRÁ PRACTICAR EXÁMENES A LOS INTERESADOS O BIEN, ADMITIR LA CONSTANCIA QUE OTORQUE LA INSTITUCIÓN RESPECTIVA, A LOS INSTITUTOS, ESCUELAS O ASOCIACIONES AFINES DE FORMACIÓN PROFESIONAL QUE ESTÉN REGISTRADOS ANTE LA COMISIÓN Y CUYOS PLANES DE CAPACITACIÓN HAYAN SIDO APROBADOS POR LA MISMA.

LA COMISIÓN VIGILARÁ EL CUMPLIMIENTO DE LOS CITADOS PLANES Y PODRÁ NOMBRAR REPRESENTANTES EN LOS EXÁMENES QUE LOS ASPIRANTES REALICEN A FIN DE OTORGAR LA CONSTANCIA A QUE SE REFIERE EL PÁRRAFO ANTERIOR. Y

III. NO HABER SIDO VETADO, REMOVIDO, SUSPENDIDO O REVOCADA SU AUTORIZACIÓN POR LAS COMISIONES NACIONAL BANCARIA, DE SEGUROS Y FIANZAS O DE VALORES EN EL EJERCICIO DE CUALQUIER ACTIVIDAD FINANCIERA.

LA COMISIÓN SEÑALARÁ LOS DOCUMENTOS E INFORMACIÓN QUE DEBERÁN PROPORCIONARSE CON LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EJERCER LAS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN.

ARTICULO 10. NO SE OTORGARÁ AUTORIZACIÓN PARA OPERAR COMO AGENTE O APODERADO, SEGÚN CORRESPONDA, A LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTREN EN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS A:

I. QUIENES NO REÚNAN LOS REQUISITOS QUE SEÑALA ESTE REGLAMENTO;

II. QUIENES SE HUBIEREN CONDENADO POR UN DE UN DELITO PATRIMONIAL INTENCIONAL O HUBIEREN SIDO DECLARADOS SUJETOS A CONCURSO, SUSPENSIÓN DE PAGOS O QUIEBRA, SIN HABER SIDO REHABILITADOS;

III. LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA FEDERACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL, DE LOS ESTADOS O MUNICIPIOS, SALVO QUE REALICEN UNA LABOR EXCLUSIVAMENTE ACADÉMICA.

IV. LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, SEGUROS Y FIANZAS, SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS, CASAS DE BOLSA, CASA DE CAMBIO, ORGANIZACIONES AUXILIARES DE CRÉDITO; SOCIEDADES OPERADORAS DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN; COMISIONISTAS FINANCIEROS ASÍ COMO SOCIEDADES QUE A SU VEZ CONTROLAN EL DIEZ POR CIENTO O MÁS DE LAS ACCIONES REPRESENTATIVAS DEL CAPITAL PAGADO DE DICHAS EMPRESAS.

SE EXCEPTÚA DE LO PREVISTO EN ESTA FRACCIÓN A LAS PERSONAS FÍSICAS VINCULADAS A LAS INSTITUCIONES POR UNA RELACIÓN DE TRABAJO PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN, SIEMPRE Y CUANDO NO PUEDAN OBLIGAR CON SU FIRMA A LAS PROPIAS INSTITUCIONES;

V. LOS REPRESENTANTES LEGALES DE INSTITUCIONES,, REAFIANZADORAS O REASEGURADORES, INTERMEDIARIOS DE REASEGURO O DE REAFIANZAMIENTO, SEAN NACIONALES O EXTRANJEROS;

VI. LOS ADMINISTRADORES, COMISARIOS, FUNCIONARIOS O EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS FIADAS OBLIGADOS SOLIDARIOS BENEFICIARIOS DE LAS PÓLIZAS DE FIANZA.

VII. LOS AGENTES ADUANALES, FUNCIONARIOS O EMPLEADOS DE AGENCIAS ADUANALES O CUALQUIER PERSONA QUE TENGA RELACIÓN COMERCIAL HABITUAL CON LOS FIADOS, OBLIGADOS SOLIDARIOS O BENEFICIARIOS DE LAS PÓLIZAS DE FIANZA;

VIII. LOS AJUSTADORES DE SEGUROS, COMISARIOS DE AVERÍAS Y QUIENES ACTÚEN EN SU REPRESENTACIÓN.

IX. LAS PERSONAS QUE HAYAN SIDO SANCIONADAS CON LA REVOCACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN PARA EJERCER LAS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN; Y

X. QUIENES POR SU POSICIÓN O POR CUALQUIER CIRCUNSTANCIA A JUICIO DE LA COMISIÓN PUEDAN EJERCER COACCIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS O DE FIANZAS.

ARTICULO. 11. LA AUTORIZACIÓN PARA ACTUAR COMO AGENTE O APODERADO SE HARÁ CONSTAR EN UNA CÉDULA QUE CONTENDRÁ SU NOMBRE O DENOMINACIÓN, EL SEÑALAMIENTO, EN SU CASO DE LOS AGENTES DE SI ACTÚAN POR CUENTA PROPIA O AL SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN O DE UN AGENTE PERSONA MORAL; LAS OPERACIONES O RAMOS QUE LES AUTORICE A INTERMEDIAR, LA FECHA DE SU EXPEDICIÓN; FOTOGRAFÍA RECIENTE ASÍ COMO EL TÉRMINO DE SU VIGENCIA Y LOS DEMÁS DATOS QUE DETERMINE LA COMISIÓN.

EN NINGÚN CASO PODRÁ OTORGARSE A UNA MISMA PERSONA, AUTORIZACIÓN PARA ACTUAR CON MÁS DE UNA DE LAS CALIDADES DE AGENTE A QUE SE REFIERE LA FRACCIÓN V DEL ARTÍCULO 1 DE ESTE REGLAMENTO.



EN CASO DE EXTRAVÍO O ROBO DE LA CÉDULA, LOS AGENTES O LOS APODERADOS ESTÁN OBLIGADOS, DENTRO DE UN PLAZO NO MAYOR DE 30 DÍAS DE OCURRIDO EL HECHO, A SOLICITAR LA EXPEDICIÓN DE UN DUPLICADO.

ARTÍCULO 12. LA AUTORIZACIÓN A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO ANTERIOR, EN CASO DE AGENTE PERSONA FÍSICA, TENDRÁ UNA VIGENCIA DE 3 AÑOS Y LA COMISIÓN PODRÁ REFRENDARLA POR PERIODOS IGUALES, SIEMPRE QUE EL INTERESADO NO SE ENCUENTRE EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS PREVISTOS POR EL ARTÍCULO 10 DE ESTE REGLAMENTO.

TRATÁNDOSE DE AGENTE PERSONA MORAL LA VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN PODRÁ SER INDEFINIDA. EN EL SUPUESTO DE QUE ESTA SE OTORQUE POR TIEMPO DEFINIDO DEBERÁ SER REFRENDADA POR PERIODOS IGUALES, SIEMPRE QUE EL INTERESADO NO SE ENCUENTRE EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS PREVISTOS POR EL ARTÍCULO 10 DE ESTE REGLAMENTO.

LAS SOLICITUDES DE REFRENDO DEBERÁN SER DEBIDAMENTE PRESENTADAS ANTE LA COMISIÓN CUANDO MENOS CON 30 DÍAS DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE SU VENCIMIENTO Y HARÁN LAS VECES DE REFRENDO DE SU CÉDULA POR UN PLAZO DE 90 DÍAS NATURALES. EN ESTE PERIODO LA CITADA COMISIÓN DEBERÁ ENTREGAR, EN SU CASO, LA CÉDULA CORRESPONDIENTE.

ARTICULO 17. LA COMISIÓN PODRÁ AUTORIZAR PROVISIONALMENTE POR UN PLAZO MÁXIMO DE 18 MESES, PARA ACTUAR COMO AGENTES O APODERADOS A LAS PERSONAS FÍSICAS QUE SE ENCUENTREN EN CAPACITACIÓN POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES O DE LOS AGENTES PERSONA MORAL, SIEMPRE QUE LAS INSTITUCIONES O AGENTES ASÍ LO SOLICITEN, RESPONSABILIZÁNDOSE DE LOS ACTOS QUE REALICEN LOS ASPIRANTES Y TENGAN CUANDO MENOS 30 DÍAS DE HABER INICIADO SU CAPACITACIÓN.

LAS AUTORIZACIONES A QUE SE REFIERE ESTE ARTÍCULO PODRÁN LIMITARSE A UNA O VARIAS OPERACIONES O RAMOS Y DENTRO DE ELLOS, A COBERTURAS O PLANES DETERMINADOS Y SOLO FACULTARÁN A LOS ASPIRANTES A QUE ACTÚEN PARA LAS INSTITUCIONES O AGENTES PERSONA MORAL A CUYO CARGO ÉSTE SU CAPACITACIÓN.

ARTICULO 20. LOS AGENTES PERSONA FÍSICA QUE OPEREN CON BASE EN CONTRATOS MERCANTILES Y LOS AGENTES PERSONA MORAL, DEBERÁN CONTAR CON UN SEGURO DE ERRORES Y OMISIONES, UNA FIANZA O AMBOS, SEGÚN LO DETERMINE LA COMISIÓN POR LOS MONTOS, TÉRMINOS Y BAJO LAS CONDICIONES QUE ESTABLEZCA EN FORMA GENERAL, A FIN DE GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES EN QUE INCURRAN FRENTE AL PÚBLICO USUARIO EN RAZÓN DE LAS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN QUE REALIZASEN.

PARA EFECTOS DEL PÁRRAFO ANTERIOR, LA COMISIÓN CONSIDERARÁ EL TOTAL DE LAS PRIMAS QUE LOS AGENTES GENEREN O PUEDAN GENERAR CON SU INTERMEDIACIÓN, EL MONTO DE LAS SUMAS ASEGURADAS O GARANTIZADAS Y, EN SU CASO, EL CAPITAL PAGADO CON QUE CUENTEN.

ARTICULO 22. EN SU TRATO CON EL PÚBLICO, LOS AGENTES PERSONAS FÍSICAS Y LOS APODERADOS DEBERÁN EXHIBIR SU CÉDULA Y EN LOS DOCUMENTOS QUE UTILICEN CONSIGNARÁN EL NÚMERO DE LA MISMA ASÍ COMO SU NOMBRE.

ARTICULO 23. LOS AGENTES Y LOS APODERADOS SÓLO PODRÁN COBRAR PRIMAS CONTRA LA ENTREGA DEL RECIBO OFICIAL EXPEDIDO POR LAS INSTITUCIONES. LAS PRIMAS ASÍ COBRADAS SE ENTENDERÁN RECIBIDAS DIRECTAMENTE POR LAS INSTITUCIONES.

LOS AGENTES ESTARÁN OBLIGADOS A CONCRETAR EN LAS OFICINAS DE LAS INSTITUCIONES EN UN PLAZO QUE NO PODRÁ EXCEDER DE 10 DÍAS HÁBILES, CONTADO A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE AL DE SU RECEPCIÓN, LOS CHEQUES Y LAS SUMAS EN EFECTIVO QUE POR CONCEPTO DE PRIMAS HAYAN RECIBIDO ASÍ COMO CUALQUIER DOCUMENTO O RECUPERACIÓN QUE LES HUBIEREN ENTREGADO EN RELACIÓN A LAS PÓLIZAS EXPEDIDAS.

LOS CHEQUES QUE, EN SU CASO, RECIBAN LOS AGENTES POR CONCEPTO DEL COBRO DE PRIMAS CORRESPONDIENTES A LAS PÓLIZAS CONTRATADAS CON SU INTERMEDIACIÓN, DEBERÁN SER NOMINATIVOS Y A FAVOR DE LAS INSTITUCIONES QUE ASUMAN EL RIESGO O LA RESPONSABILIDAD, SALVO QUE LAS INSTITUCIONES AUTORICEN A LOS AGENTES A RECIBIR LOS CHEQUES A SU PROPIO NOMBRE.

ESTA AUTORIZACIÓN DEBERÁ CONSTAR EXPRESAMENTE Y POR ESCRITO CON UN CONTRATO DE MANDO QUE PARA ESTE FIN EXPRESO OTORGUEN LAS INSTITUCIONES A LOS AGENTES.

SE PRESUMIRÁ LA EXISTENCIA DEL CONTRATO A QUE SE REFIERE EL PÁRRAFO ANTERIOR, AUNQUE NO EXISTA FORMALMENTE EL INSTRUMENTO ESCRITO, CUANDO LAS INSTITUCIONES HAYAN ACEPTADO EN OTRAS OCASIONES EL PAGO DE PRIMAS POR PARTE DE LOS AGENTES Y ÉSTOS LAS HAYAN RECIBIDO A SU FAVOR Y NO DE LAS INSTITUCIONES.

ARTICULO 24. LAS INSTITUCIONES CUBRIRÁN A LOS AGENTES LAS COMISIONES A QUE TENGAN DERECHO DURANTE EL TIEMPO EN QUE ESTÉN EN VIGOR LAS PÓLIZAS CONTRATADAS CON SU INTERMEDIACIÓN, AUN DESPUÉS DE EXTINGUIDA LA RELACIÓN QUE TUVIEREN CON DICHAS INSTITUCIONES.

LAS COMISIONES QUE PROVENGAN DE LA RENOVACIÓN O MODIFICACIÓN DE UNA PÓLIZA RESPECTO DE UN MISMO RIESGO O RESPONSABILIDAD ASUMIDA, CORRESPONDERÁN A LOS AGENTES QUE HAYAN COLOCADO LA PÓLIZA INMEDIATAMENTE ANTERIOR, SALVO QUE ABANDONEN EL NEGOCIO, HUBIEREN FALLECIDO O EL CONTRATANTE EXPRESE POR ESCRITO A LAS INSTITUCIONES QUE YA NO DESEA LA INTERMEDIACIÓN DE ESOS AGENTES.

EN CASO DE FALLECIMIENTO DE LOS AGENTES DE PERSONA FÍSICA, EL DERECHO AL COBRO DE COMISIONES PASARÁ A SUS CAUSAHABIENTES Y ESTE DERECHO SOLO SERÁ SOBRE LAS PRIMAS YA DEVENGADAS.

ARTICULO 26. LA COMISIÓN PREVIA AUDIENCIA DE LOS AGENTES O DE LOS APODERADOS Y, EN SU CASO, DE LAS INSTITUCIONES ASÍ COMO DE LAS DEMÁS PERSONAS AFECTADAS, SIN PERJUICIO DE LAS SANCIONES ESPECÍFICAS, QUE CONFORME A LAS LEYES, ESTE REGLAMENTO U OTRAS DISPOSICIONES LE CORRESPONDA APLICAR, PODRÁ SUSPENDER O REVOCAR LA AUTORIZACIÓN PARA ACTUAR COMO AGENTES O APODERADOS, POR:

I. INCUMPLIR O VIOLAR DE MANERA REITERADA LO ESTABLECIDO POR LAS LEYES, POR ESTE REGLAMENTO O POR LAS DEMÁS DISPOSICIONES DERIVADAS DE LAS MISMAS;

II. EXIGIR AL SOLICITANTE, CONTRATANTE, ASEGURADO, FIADO, OBLIGADO SOLIDARIO O BENEFICIARIO CUALQUIER CONTRAPRESTACIÓN QUE NO ENCUENTRE LEGALMENTE JUSTIFICADA, AÚN CUANDO NO SE LLEGUE A RECIBIR..

III. DEJAR DE ENTREGAR A LAS INSTITUCIONES LAS PRIMAS COBRADAS O LOS DOCUMENTOS Y BIENES QUE RECAIGAN POR SU CUENTA CONFORME A LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 23 DE ESTE REGLAMENTO.

IV. PROPORCIONAR DOLOSAMENTE O CON ÁNIMO DE LUCRAR, DATOS FALSOS A LAS INSTITUCIONES SOBRE LA PERSONA DEL SOLICITANTE, CONTRATANTE, ASEGURADO,

FIADO, OBLIGADO O BENEFICIARIO O DESVIRTUAR LA NATURALEZA DEL RIESGO O RESPONSABILIDAD QUE SE PRETENDA ASUMIR O SE HAYA ASUMIDO;

V. PROPORCIONAR DATOS FALSOS QUE VAYAN EN DETRIMENTO O SEAN ADVERSOS A LAS INSTITUCIONES;

VI. DECLARAR INEXACTA O DOLOSAMENTE CUALQUIER DATO DE LOS CONSIGNADOS EN LA SOLICITUD PRESENTADA A FIN DE OBTENER LA AUTORIZACIÓN PARA ACTUAR COMO AGENTE O COMO APODERADO;

VII. DISPONER DE CUALQUIER CANTIDAD DE DINERO QUE SE HAYA RECIBIDO POR CUENTA DE LAS INSTITUCIONES CON MOTIVO DE SUS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN;

VIII. ACTUAR COMO AGENTE O COMO APODERADO DE MANERA DISTINTA A LA QUE HUBIERE AUTORIZADO LA COMISIÓN;

IX. ACTUAR DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL EN LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS DE SEGUROS DIRECTOS O DE FIANZAS, COMO REPRESENTANTE O INTERMEDIARIO DE CUALQUIER EMPRESA NO FACULTADA PARA FUNCIONAR EN EL PAÍS COMO INSTITUCIÓN DE SEGUROS O DE FIANZAS, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO POR LAS LEYES;

X. OCULTAR DOLOSAMENTE O CON ÁNIMO DE LUCRAR, LA EXISTENCIA DE HECHOS O INFORMES CUYO CONOCIMIENTO HUBIERE CAMBIADO LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN IMPIDIENDO SU CELEBRACIÓN;

XI. ACTUAR EN PERJUICIO DE LOS SOLICITANTES, CONTRATANTES, ASEGURADOS, FIADOS O BENEFICIARIOS, CUANDO LOS AGENTES O APODERADOS, LES PROPONGAN Y OBTENGAN DE ELLOS LA CANCELACIÓN DE UNA PÓLIZA, CON EL PROPÓSITO DE EXPEDIR NUEVAS PÓLIZAS POR LA MISMA COBERTURA O CONCEPTO A GARANTIZAR Y, EN GENERAL SI OBTIENEN LA CONTRATACIÓN O LA CANCELACIÓN DE UNA PÓLIZA MEDIANTE EL ENGAÑO O INDUCIENDO A ERROR;

XII. OFRECER PRIMAS, COBERTURAS, CONDICIONES O CONCEPTOS A GARANTIZAR, DISTINTOS A LOS OFRECIDOS POR LAS INSTITUCIONES;

XIII. DEJAR DE SATISFACER LOS REQUISITOS QUE ESTE REGLAMENTO EXIGE A LOS AGENTES Y A LOS APODERADOS;

XIV. ACTUAR COMO AGENTE O APODERADO, ESTANDO EN VIGOR EL PERIODO DE SUSPENSIÓN PARA OPERAR CON ESAS CALIDADES;

XV. ENTRAR EN CONCURSO, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN O QUIEBRA, SALVO QUE EL PROCEDIMIENTO RESPECTIVO TERMINE POR REHABILITACIÓN

XVI. CUALQUIER OTRA CAUSA QUE POR SU GRAVEDAD, A JUICIO DE LA COMISIÓN AMERITE LA APLICACIÓN DE LA SUSPENSIÓN O RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN PARA OPERAR COMO AGENTES O APODERADOS.

EL AGENTE O APODERADO SUSPENDIDO, DEBERÁ ENTREGAR SU CÉDULA A LA COMISIÓN, LA CUAL DEVOLVERÁ AL INTERESADO UNA VEZ CONCLUIDO EL PERIODO DE SUSPENSIÓN, EL QUE PODRÁ SER DE 180 DÍAS A 2 AÑOS, SEGÚN LO DETERMINE LA PROPIA COMISIÓN. EN CASO DE REVOCAR LA AUTORIZACIÓN PARA ACTUAR COMO AGENTE O APODERADO, SE DEBERÁ DEVOLVER A LA COMISIÓN LA CÉDULA RESPECTIVA.

LA DECLARACIÓN DE RENOVACIÓN INCAPACITARÁ PARA ACTUAR COMO AGENTE O APODERADO. EN EL CASO DE AGENTE PERSONA MORAL, LA REVOCACIÓN SE INSCRIBIRÁ. PREVIA ORDEN DE LA COMISIÓN, EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO Y DICHO ÓRGANO PODRÁ HACER LAS PUBLICACIONES QUE ESTIME NECESARIAS.

ARTICULO 30. LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS POR INFRACCIONES AL PRESENTE REGLAMENTO Y A LAS DISPOSICIONES QUE DERIVEN DEL MISMO, SERÁN IMPUESTAS POR LAS COMISIÓN Y CONSISTIRÁN EN:

I. AMONESTACIÓN.

II. MULTA QUE FIJE EN LOS TÉRMINOS DE LAS LEYES RESPECTIVAS.

III. SUSPENSIÓN; O

IV. REVOCACIÓN.

LAS MENCIONADAS SANCIONES NO SERÁN DE APLICACIÓN SUCESIVA YA QUE SE IMPONDRÁN EN FORMA INDEPENDIENTE, CONSIDERANDO LA IMPORTANCIA DE LA INFRACCIÓN Y LAS CONDICIONES DEL INFRACTOR.

AL IMPONER LA SANCIÓN QUE CORRESPONDA, LA CITADA COMISIÓN SIEMPRE DEBERÁ OÍR PREVIAMENTE AL INTERESADO A FIN DE QUE OFREZCA PRUEBAS Y ALEGUE LO QUE A SU DERECHO CONVenga Y TOMARÁ EN CUENTA LA IMPORTANCIA DE LA INFRACCIÓN, LAS CONDICIONES DEL INFRACTOR Y LA CONVENIENCIA DE EVITAR PRÁCTICAS TENDIENTES A CONTRAVENIR LAS DISPOSICIONES DE ESTE REGLAMENTO ASÍ COMO LAS QUE DERIVEN DEL MISMO.

LAS SANCIONES PODRÁN SER RECURRIDAS POR ESCRITO ANTE LA PROPIA COMISIÓN DENTRO DE LOS 15 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE SE LES NOTIFIQUE LA SANCIÓN CORRESPONDIENTE, A EFECTO DE QUE LA PROPIA COMISIÓN CONFIRME, MODIFIQUE O REVOQUE EL ACTO RECURRIDO.

## REQUISITOS DE SELECCIÓN

<sup>25</sup> LA ADQUISICIÓN DE UN SEGURO DE VIDA ESTA ABIERTA PRÁCTICAMENTE A TODA LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA, ES DECIR, CUALQUIER PERSONA QUE LO DESEE Y ESTE DISPUESTA A DESEMBOLSAR LA PRIMA CORRESPONDIENTE PUEDE QUEDAR ASEGURADA POR UNA POLIZA DE VIDA.

EL DECIR "PRÁCTICAMENTE TODA LA POBLACIÓN, ETC." IMPLICA QUE EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE ALGUNOS CASOS, MÍNIMOS POR CIERTO, PUEDAN REPRESENTAR UN RIESGO DEMASIADO ALTO PARA EL ASEGURADOR Y POR TAL MOTIVO, NO SEAN ASEGURABLES.

PARA QUE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS PUEDA DECIR SI ACEPTA O NO UN RIESGO EN SEGURO DE VIDA, SE HAN ESTABLECIDO DIVERSOS MECANISMOS Y CRITERIOS QUE DEBERÁN SER APLICADOS EN FORMA GENERAL Y EN OCASIONES EN FORMA PARTICULAR. UNA VEZ ESTUDIADOS LOS CASOS LA COMPAÑÍA PUEDE OPTAR POR ACEPTAR EL RIESGO TAL COMO SE PRESENTA, ACEPTARLO BAJO DETERMINADAS CONDICIONES O BIEN, NO ACEPTARLO.

### INSTRUMENTOS PARA LA SELECCIÓN DE RIESGOS.

SOLICITUD DE ASEGURAMIENTO. ESTE ES EL PRIMERO Y MAS IMPORTANTE INSTRUMENTO DE SELECCIÓN YA QUE DE EL DEPENDE LA ACEPTACIÓN INMEDIATA DE UN RIESGO.

EN EFECTO LA SOLICITUD CONTIENE, ADEMÁS DE LOS DATOS FUNDAMENTALES DEL PROSPECTO (EDAD, NOMBRE, SUMA ASEGURADA, BENEFICIOS ADICIONALES, BENEFICIARIOS, ETC.) UN BREVE CUESTIONARIO RELATIVO A SUS ANTECEDENTES CLÍNICOS MAS SIGNIFICATIVOS.

#### CUESTIONARIO MEDICO

SI POR LOS DATOS DE LA SOLICITUD O POR INFORME EXPRESO DEL AGENTE, SE CONSIDERA QUE EL SOLICITANTE DEBE SER MAS EXTENSO EN ALGÚN ASPECTO SOBRE SU ESTADO DE SALUD, LA COMPAÑÍA LE APLICARA UN CUESTIONARIO MEDICO ADICIONAL.

#### EXAMEN MEDICO.

DIRECTAMENTE DE LA SOLICITUD O BIEN DEL CUESTIONARIO MEDICO ADICIONAL PUEDE DESPRENDERSE LA EVIDENCIA DE QUE EL SOLICITANTE DEBE SER SOMETIDO A ALGÚN EXAMEN MEDICO QUE PUEDE VARIAR DE ACUERDO AL GRADO DE RIESGO QUE SE ENCUENTRE EN EL SOLICITANTE.

#### TABLA DE OCUPACIONES.

ESTA TABLA PROPONE ALGUNOS RECARGOS PORCENTUALES PARA PERSONAS CUYA PROFESIÓN U OCUPACIÓN IMPLICA UNA MAYOR EXPOSICIÓN AL RIESGO Y/O UN RIESGO MAS ALTO. LA INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES SE TOMA DIRECTAMENTE DE LA SOLICITUD.

#### ALTERNATIVAS DE DECISIÓN.

DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN OBTENIDA A TRAVÉS DE LOS INSTRUMENTOS DE SELECCIÓN, LA COMPAÑÍA ASEGURADORA PUEDE OPTAR POR ALGUNA DE LAS SIGUIENTES POSICIONES:

<sup>25</sup> SISTEMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN DE AGENTES DE SEGUROS (SEGURO DE VIDA) PP 131-133.

## ACEPTACIÓN DEL RIESGO.

SE CONOCE CON ESTE NOMBRE AL HECHO DE QUE LA COMPAÑÍA ACEPTA ASEGURAR AL SOLICITANTE EN CONDICIONES NORMALES; ES DECIR, CON PRIMAS DE TARIFAS NORMALES Y SIN LIMITACIÓN ESPECÍFICA EN LA SUMA ASEGURADA E INCLUSO EN LAS COBERTURAS SOLICITADAS.

## EXTRAPRIMA O SOBRETASA.

ESTE ES UN CASO EN QUE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA ACEPTA EL RIESGO PERO SOMETIENDO AL SOLICITANTE A UN AUMENTO EN LAS PRIMAS NORMALES. ESTA SOBRETASA SE PUEDE DERIVAR DE SU ESTADO DE SALUD Y/O SU OCUPACIÓN.

## RECHAZO

EVIDENTEMENTE ASÍ SE DESIGNA LA NO ACEPTACIÓN DE UN RIESGO POR PARTE DEL ASEGURADOR.

EL RECHAZO PUEDE SER TOTAL O PARCIAL, ES DECIR, PUEDE NEGÁRSELE AL SOLICITANTE CUALQUIER SEGURO O BIEN NEGARLE SOLO ALGUNA(S) COBERTURA(S).

## POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN

ADICIONALMENTE A LOS INSTRUMENTOS DE SELECCIÓN, LA DECISIÓN DE ACEPTAR, EXTRAPRIMA O RECHAZAR UN RIESGO, DEPENDE DE CIERTOS CRITERIOS, QUE ADOPTAN LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS. ESTOS CRITERIOS, APLICABLES A TODOS LOS SOLICITANTES DE SEGUROS, SON CONOCIDOS COMO POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN Y CADA COMPAÑÍA TIENE SU PROPIO CONJUNTO DE ELLAS; SIN EMBARGO SE PUEDE DECIR QUE, EN GENERAL, ESTÁN ESTRUCTURADAS POR LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:

**EDAD:** PARA DIFERENTES EDADES SE PERMITEN LÍMITES DISTINTOS DE ACEPTACIÓN DE SUMA ASEGURADA SIN MÁS REQUISITO QUE LA SOLICITUD. CONFORME AUMENTA LA EDAD, LOS LÍMITES SON MENORES. ESTE TIPO DE LIMITACIONES PUEDEN AFECTAR A LA COBERTURA BÁSICA Y/O ALGUNA(S) COBERTURA(S) ADICIONAL(ES).

**SUMA ASEGURADA:** INDEPENDIEMENTE DE LA EDAD, ESTADO DE SALUD U OCUPACIÓN DEL SOLICITANTE, LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS ESTABLECEN LÍMITES MÁXIMOS DE SUMA ASEGURADA POR POLIZA INDIVIDUAL. EN ALGUNOS CASOS, SE MARCAN DISTINTOS LÍMITES PARA LOS DIFERENTES PLANES BÁSICOS. TAMBIÉN SE HA GENERALIZADO EL FIJAR UNA SUMA ASEGURADA MÍNIMA, ESTA MEDIDA NO SE ENFOCA A RIESGOS SINO A CUESTIONES DE COBRANZA.

## PROCESO DE TRAMITACIÓN PARA UNA PÓLIZA DE VIDA.

PARA LA TRAMITACIÓN, PRIMERO SE LE REvisa EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA LA SOLICITUD AL AGENTE DE QUE LLEGUE BIEN REQUISITADA Y NO LE FALTE NINGÚN DATO IMPORTANTE QUE PUEDA ATRASAR EL TRÁMITE.

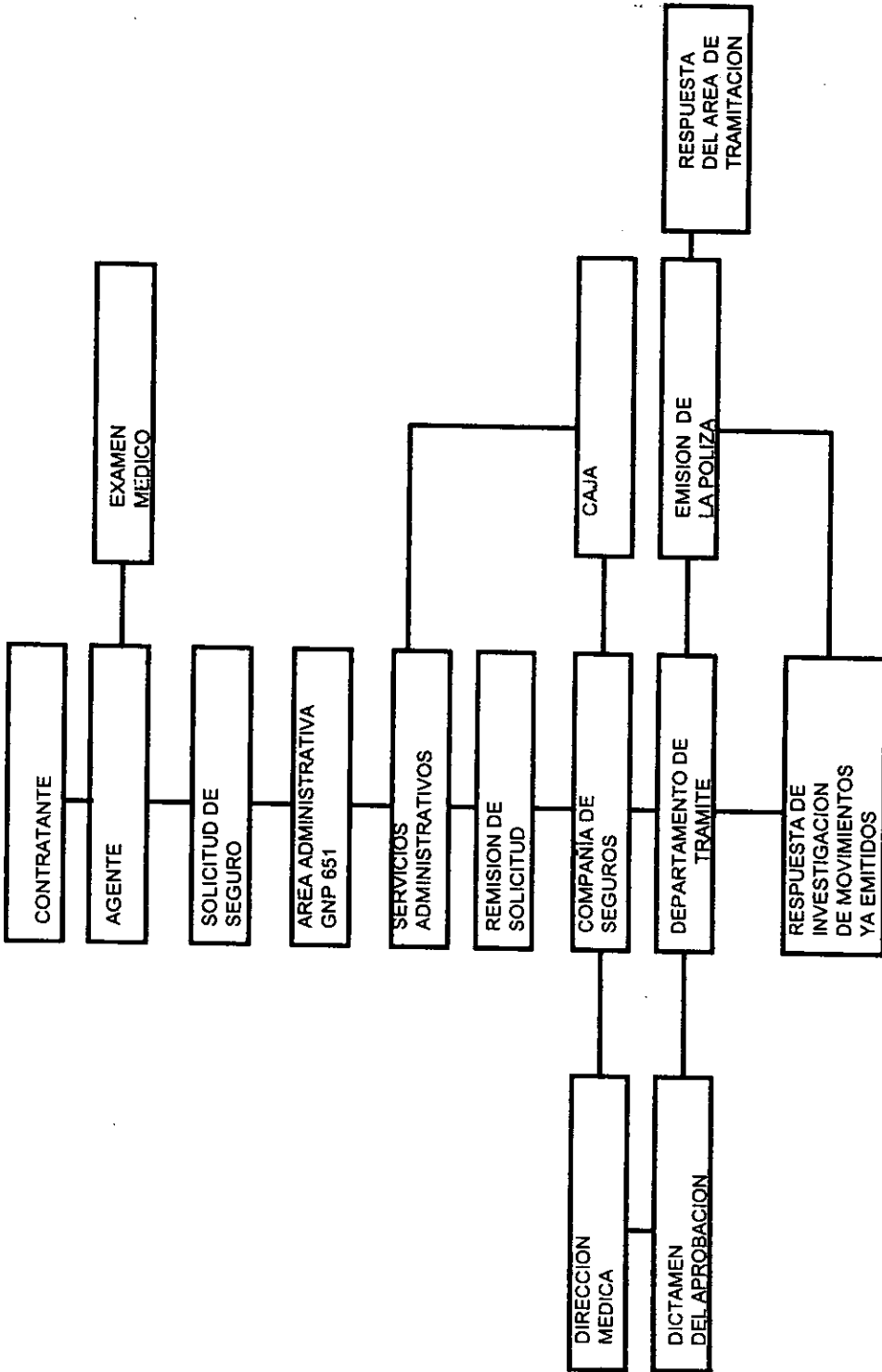
SE LLEVA A OFICINA DE COYOACAN Y NOS LA RECIBE EL AUXILIAR DE BARRA Y LA REvisa NUEVAMENTE POR SI ALGÚN DATO NO CHECA O LE FALTA ALGO PARA QUE POSTERIORMENTE LA CAPTURE Y LA ENVÍA AL DEPARTAMENTO DE SELECCIONADORES LOS CUALES SE ENCARGAN DE INVESTIGAR AL PROSPECTO DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA SOLICITUD.

LOS ESTÁNDARES DE SOLICITACIÓN ES DE TIPO EXPRES, EN LA CUAL SE TARDAN 3 DÍAS PARA EMITIR LA PÓLIZA Y CUANDO NECESITA PRUEBAS MÉDICAS O MÁS INFORMACIÓN DEPENDIENDO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ASEGURADO SE TARDAN DE 7 DÍAS HÁBILES COMO MÁXIMO, MANDÁNDOSE A OTRO DEPARTAMENTO QUE SE ENCARGA DE LA DEMÁS INFORMACIÓN QUE AYUDE A COMPLETAR LA INVESTIGACIÓN Y DE ESA MANERA SE PUEDA DETERMINAR SI SE PUEDE ASEGURAR O NO AL PROSPECTO. SE PUEDE RETRASAR LA INFORMACIÓN CUANDO SE NECESITA DE MÁS REFERENCIAS, ES DECIR, CUANDO NO SE LES ENCUENTRE A LAS MENCIONADAS EN LA SOLICITUD, SE LE PIDEN AL AGENTE OTRAS TRES PARA PODER ADQUIRIR REFERENCIAS DEL PROSPECTO.

CUANDO SE PIDE CITA MEDICA ES DEPENDIENDO DE LA SUMA ASEGURADA O POR ALGÚN PADECIMIENTO QUE HAYA TENIDO EL ASEGURADO Ó TENGA. LOS DOCTORES TIENEN QUE CHECAR AL ASEGURADO Y DAR SU DICTAMEN PARA SABER SI NO HAY NINGÚN PROBLEMA CON SU SALUD O SI ES QUE HAY UN CIERTO GRADO DE RIESGO POR EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRE EL ASEGURADO SE LE EXTRAPRIMA DEPENDIENDO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL ESTUDIO.

CUANDO YA SE TENGA UNA INFORMACIÓN COMPLETA SE MANDA DE NUEVO CON LOS CAPTURISTAS ( SELECCIONADORES ) PARA QUE EMITAN LA PÓLIZA.

EL DEPARTAMENTO QUE SE ENCARGA DE TODO ESTE PROCESO ES UNO SOLO, EL CUAL ESTÁ FORMADO POR TRES SELECCIONADORES, UN CAPTURISTA Y TRES AUXILIARES LOS CUALES SON RESPONSABLES DE FORMAR LAS PÓLIZAS CON SUS PAPELERÍAS CORRESPONDIENTES DE ACUERDO AL PLAN CONTRATADO Y LAS METEN A SUS RESPECTIVOS CASILLEROS DONDE POSTERIORMENTE NOSOTROS COMO GERENCIA LAS RECOGEMOS PARA PODER SER ENTREGADAS A LOS AGENTES Y ÉSTOS A SU VEZ LAS ENTREGUEN A LOS ASEGURADOS.



Proceso de Contratación de un Seguro



## ANTECEDENTES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

VALIOSAS CONTRIBUCIONES OFRECIDAS POR LAS ESCUELAS DE ADMINISTRACIÓN Y POR LOS PRECURSORES DE LA ADMINISTRACIÓN.

<sup>26</sup> HENRI FAYOL: EN 1916 PUBLICO POR PRIMERA VEZ SU OPINIÓN SOBRE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y GENERAL, FAYOL PRETENDIÓ QUE SU PRESENTACIÓN ESTUVIESE DIVIDIDA EN CUATRO PARTES:

- 1.- NECESIDAD Y POSIBILIDAD DE ENSEÑAR LA ADMINISTRACIÓN.
- 2.- PRINCIPIOS Y ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN.
- 3.- OBSERVACIONES PERSONALES Y EXPERIENCIA.
- 4.- LECCIONES DE LA GUERRA.

SOLO LAS DOS PRIMERAS FUERÓN PUBLICADAS; DURANTE 30 AÑOS FUE DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMPAÑÍA FRANCESA DE CARBÓN Y ACERO PARA FAYOL LA PRIMERA FUNCIÓN DEL GERENTE ERA PLANEAR, HABLO DE FORMULAR PRONÓSTICOS, DISEÑAR N PLAN DE ACCIÓN Y PLANEAR A NIVEL NACIONAL. LA SEGUNDA FUNCIÓN ERA ORGANIZAR: ES ESTE TÓPICO SUS OBSERVACIONES FUERON MUY ABUNDANTES, INCLUYENDO SU ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN DE LA CORPORACIÓN.

LAS OPINIONES DE FREDERIK W. TAYLOR SOBRE LA ORGANIZACIÓN, LA EVALUACIÓN DE LOS ADMINISTRADORES. LA TERCERA FUNCIÓN ERA ORDENAR: QUE PARA EL CONSISTÍA EN PONER EN MOVIMIENTO LA ORGANIZACIÓN. EL OBJETIVO PRETENDIDO ERA OBTENER EL RENDIMIENTO OPTIMO DE LOS EMPLEADOS. EL CUARTO ERA LA COORDINACIÓN; DEFINIDA COMO UN PROCESO ARMONIZADOR QUE INTEGRABA LAS DIVERSAS PARTES DE LA CORPORACIÓN. AL FINAL VENIA EL CONTROL; QUE SE REFERÍA AL PROCESO DE VERIFICAR SI LAS COSAS HABÍAN OCURRIDO DE ACUERDO CON EL PLAN ORIGINAL.

R.C.DAVIS: SUS ESCRITOS SOBRE ESTE TEMA INICIARON EN 1934, DONDE PROPUGNA UNA REDUCCIÓN EN VEZ DE UNA EXPANSIÓN DE LAS FUNCIONES DE FAYOL; EN SU OPINIÓN, LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS BÁSICAS Y ESENCIALES (ORGÁNICAS) SON : PLANEAR, ORGANIZAR Y CONTROLAR, ORDENAR Y COORDINAR SON SIMPLEMENTE FASES DEL PROCESO DEL CONTROL.

EN CONTRAPOSICIÓN A URWICK Y DAVIS, QUE BASAN SUS FORMULACIONES DIRECTAMENTE EN EL PENSAMIENTO DE FAYOL, CHESTER BARNARD INTENTA PROPORCIONAR UN ENFOQUE ALTERNATIVO. PARA BARNARD LAS FUNCIONES ESENCIALES SON:

- 1.- PROPORCIONAR UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN.
- 2.- ASEGURAR LOS ESFUERZOS ESENCIALES.
- 3.- FORMULAR Y DEFINIR EL PROPÓSITO.

---

<sup>26</sup> PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DE GEORGE R. TERRY, STEPHEN G. PP.

LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN SON LA SELECCIÓN DE LAS PERSONAS QUE VAN A OCUPAR LAS POSICIONES ADMINISTRATIVAS (PERSONAL, PUESTOS EJECUTIVOS Y ORGANIZACIÓN INFORMAL). EL ASEGURAR LOS ESFUERZOS TIENE QUE VER CON EL RECLUTAMIENTO, PERO INCLUYE EL LOGRAR EL COMPORTAMIENTO DEL ROL DESEADO MEDIANTE INCENTIVOS Y ALICIENTES.

FORMULAR UN PROPÓSITO ESPECÍFICO QUE TRABAJO HA DE SER HECHO EN FORMA ALGO DISTINTA SE PUEDE DECIR QUE SE PUEDEN CAMBIAR LAS PRESCRIPCIONES DEL ROL.

CLARO QUE EXISTE UN TRASLAPSE ENTRE FAYOL, URWICK Y DAVIS, PERO BARNARD ENFATIZA COSAS DIFERENTES, MUEVE A LA COMUNICACIÓN AL FRENTES DEL ESCENARIO DÁNDOSE CUENTA QUE ES NECESARIO MOTIVAR LOS ESFUERZOS LABORALES, ADEMÁS ESPECÍFICA ORDENES Y EL CONTROL MUESTRA PREOCUPACIÓN POR LAS DIFICULTADES QUE IMPLICAN EL CONSEGUIR UN ESFUERZO COOPERATIVO. LA INVESTIGACIÓN IDENTIFICA DE MANERA CONSISTENTE COMO IMPORTANTES A CUATRO FUNCIONES: PLANEAR, DIRIGIR, COORDINAR Y CONTROLAR; TODAS ELLAS OBSERVAN UNA SIGNIFICATIVA CON NUESTRO MODELO TEÓRICO.

CUADRO COMPARATIVO DE LAS ETAPAS QUE ASIGNAN AL PROCESO ADMINISTRATIVO. DIFERENTES AUTORES:

FASE	CLASIFICACION CLASICA O TRADICIONAL	HENRY FAYOL 1886	LYNDAY URWICK 1943	ANGEL CASO 1948	AGUSTIN REYES PONCE 1960	ISAAC GUZMAN VALDIVIA 1961	DONNELL Y KOONTZ 1976	GEORGE TERRY 1971	CLASIFICACION NEOCLASICA O MODERNA
ESTATICA	1. PREVISION	1. PREVISION	1. PREVISION		1. PREVISION				
	2. PLANEACION		2. PLANEACION		2. PLANEACION	1. PLANEACION	1. PLANEACION	1. PLANEACION	1. PLANEACION
	3. ORGANIZACION	2. ORGANIZACION	3. ORGANIZACION	1. ORGANIZACION	3. ORGANIZACION	2. ORGANIZACION	2. ORGANIZACION	2. ORGANIZACION	2. ORGANIZACION
DINAMICA	4. EJECUCION E INTEGRACION			2. INTEGRACION O ADMON	4. INTEGRACION		3. INTEGRACION		3. INTEGRACION
	5. DIRECCION	3. DIRECCION	4. DIRECCION	3. DIRECCION	5. DIRECCION	3. DIRECCION	4. DIRECCION	3. DIRECCION	4. DIRECCION
	6. COORDINACION	4. COORDINACION	5. COORDINACION						
	7. CONTROL	5. CONTROL	6. CONTROL		6. CONTROL	4. CONTROL	5. CONTROL	4. CONTROL	5. CONTROL

FUENTE: FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO DE PEDROMO MORENO ABRAHAM PP. 262.

PROCESO: ES EL CONJUNTO DE PASOS O ETAPAS NECESARIAS PARA LLEVAR A CABO UNA ACTIVIDAD.

LA ADMINISTRACIÓN COMPRENDE VARIAS FASES, ETAPAS O FUNCIONES, CUYO CONOCIMIENTO EXHAUSTIVO ES INDISPUTABLE A FIN DE APLICAR EL MÉTODO, LOS PRINCIPIOS Y LAS TÉCNICAS DE ESTA DISCIPLINA CORRECTAMENTE.

EL PROCESO ADMINISTRATIVO SE PUEDE DEFINIR COMO LA ADMINISTRACIÓN EN ACCIÓN, O TAMBIÉN COMO EL CONJUNTO DE FASES O ETAPAS SUCESIVAS ATRAVÉS DE LOS CUALES SE EFECTÚA LA ADMINISTRACIÓN. MISMAS QUE SE RELACIONAN Y FORMAN UN PROCESO INTEGRAL .L. URWICK LLAMA A LAS FASES MECÁNICA Y DINÁMICA DE LA ADMINISTRACIÓN PARA ESTE AUTOR.

ADMINISTRACIÓN GENERAL.

CONCEPTO: CIENCIA QUE TIENE POR OBJETO COORDINAR LOS ELEMENTOS HUMANOS, TÉCNICOS, MATERIALES E INMATERIALES DE UN ORGANISMO SOCIAL, PÚBLICO O PRIVADO, PARA LOGRAR ÓPTIMOS RESULTADOS DE OPERACIÓN Y EFICIENCIA.

ACTIVIDAD COORDINADORA.

ESTA ACTIVIDAD, EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL, SE LOGRA A TRAVÉS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

## ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

<sup>27</sup> DENTRO DE LAS ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO SE DISTINGUEN DOS FASES:

A) FASE ESTÁTICA O MECÁNICA:

PLANEACIÓN: SELECCIONAR ENTRE DIVERSAS ALTERNATIVAS LAS MAS CONVENIENTES PARA CUMPLIR LA MISIÓN DE UN ORGANISMO SOCIAL, REQUIRIENDO UN ANÁLISIS CUIDADOSO DEL PASADO Y DEL PRESENTE, ASÍ COMO DE UNA PREVISIÓN TÉCNICA DEL FUTURO.

ORGANIZACIÓN: AGRUPACIÓN DE ACTIVIDADES NECESARIAS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DEL ORGANISMO SOCIAL, SEÑALANDO LAS RESPONSABILIDADES, EJERCICIO DE LA AUTORIDAD Y LA CREACIÓN DEL ORDEN.

B) FASE DINÁMICA U OPERATIVA.

INTEGRACIÓN: DOTAR A LOS ORGANISMOS SOCIALES, DE LOS RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS Y MATERIALES QUE SE REQUIEREN. ES DECIR, OBTENER CON QUIÉN Y CON QUÉ REALIZAR LAS ACTIVIDADES.

DIRECCIÓN: LOGRA QUE SE LLEVEN A CABO LA ACTIVIDADES POR MEDIO DE LA MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN Y SUPERVISIÓN.

CONTROL: ACTIVIDAD MEDIANTE LA CUAL, QUIÉN ADMINISTRA SE CERCIOA DE QUE LAS COSAS SE HAGAN CUÁNDO, CÓMO. DÓNDE, POR QUIÉN Y CON EL MATERIAL QUE SE PLANEÓ.

---

<sup>27</sup> FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO. DE PERDOMO MORENO ABRAHAM; PP259-262

## DEFINICIONES DE CONTROL

### *KONTZ.*

ES LA MEDICIÓN Y CORRECCIÓN DEL DESEMPEÑO CON EL FIN DE ASEGURAR QUE SE CUMPLAN LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA Y LOS PLANES CREADOS PARA ALCANZARLOS.

### *STONER.*

ES UN ESFUERZO SISTEMÁTICO PARA LOGRAR NIVELES DE DESEMPEÑO CON OBJETIVOS DE PLANEACIÓN PARA DISEÑAR LOS SISTEMAS DE RETROALIMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN, PARA COMPARAR EL DESEMPEÑO REAL CON ESOS NIVELES DETERMINADOS DE ANTEMANO PARA DETERMINAR SI HAY DESVIACIONES Y MEDIR SU IMPORTANCIA Y PARA TOMAR LOS MEDIOS TENDIENTES A GARANTIZAR QUE TODOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA SE UTILIZAN EN LA FORMA MAS EFICAZ Y EFICIENTE POSIBLE EN LA OBTENCIÓN DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.

### *FAYOL.*

CONSISTE EN CONSTATAR QUE TODO HALLA SIDO EFECTUADO EN CONFORMIDAD CON EL PLAN Y EL MANDO ESTABLECIDO.

### *CERTO.*

ES UN ESFUERZO SISTEMATIZADO POR LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA CON EL FIN DE COMPARAR EL RENDIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES PLANES Y OBJETIVOS ESTABLECIDOS A FIN DE DETERMINAR MAS EFECTIVA Y EFICIENTEMENTE LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA.

### *TERRY.*

LA VIGILANCIA ACOSTUMBRADA YA SEA PARA CONFIRMAR QUE LAS OPERACIONES SEAN SATISFACTORIAS O PARA REVELAR LAS DESVIACIONES QUE NECESITAN DESVIACIÓN CORRECTA.

## EL CONTROL Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO

<sup>28</sup> LA RELACIÓN DEL CONTROL CON EL PROCESO ADMINISTRATIVO TOTAL SE MUESTRA EN EL CUADRO , ESTE PROCESO ES COMÚN A CUALQUIER ACTIVIDAD ORGANIZADA CON EL FIN DE PROPORCIONAR UNA REVISIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y PONER ÉNFASIS EN SU ORIENTACIÓN HACIA EL CONTROL; SE PRESENTARAN, CON MAS DETALLE LAS FUNCIONES ORIENTADAS HACIA EL CONTROL.

A) PRONÓSTICOS AMBIENTALES: ADQUIRIR UN CONOCIMIENTO INTELIGENTE ACERCA DEL MEDIO EN EL CUAL SE ESPERA QUE LA ORGANIZACIÓN COMPITA.

B) ESTABLECER OBJETIVOS: ESTABLECER LOS OBJETIVOS PRINCIPALES Y LOS DE APOYO PARA LA ORGANIZACIÓN, DELINEAR SUS RELACIONES Y PRESCRIBIR LOS MEDIOS ESTRATÉGICOS PARA ALCANZAR ESOS OBJETIVOS.

<sup>28</sup> ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN, DE ALBERTO LEÓN BENTANCOURT; CAP. 11, PP 259 - 279.

## DEFINICIONES DE CONTROL

### *KONTZ.*

ES LA MEDICIÓN Y CORRECCIÓN DEL DESEMPEÑO CON EL FIN DE ASEGURAR QUE SE CUMPLAN LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA Y LOS PLANES CREADOS PARA ALCANZARLOS.

### *STONER.*

ES UN ESFUERZO SISTEMÁTICO PARA FIJAR NIVELES DE DESEMPEÑO CON OBJETIVOS DE PLANEACIÓN PARA DISEÑAR LOS SISTEMAS DE RETROALIMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN, PARA COMPARAR EL DESEMPEÑO REAL CON ESOS NIVELES DETERMINADOS DE ANTEMANO PARA DETERMINAR SI HAY DESVIACIONES Y MEDIR SU IMPORTANCIA Y PARA TOMAR LOS MEDIOS TENDIENTES A GARANTIZAR QUE TODOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA SE UTILIZAN EN LA FORMA MAS EFICAZ Y EFICIENTE POSIBLE EN LA OBTENCIÓN DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.

### *FAYOL.*

CONSISTE EN CONSTATAR QUE TODO HALLA SIDO EFECTUADO EN CONFORMIDAD CON EL PLAN Y EL MANDO ESTABLECIDO.

### *CERTO.*

ES UN ESFUERZO SISTEMATIZADO POR LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA CON EL FIN DE COMPARAR EL RENDIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES PLANES Y OBJETIVOS ESTABLECIDOS A FIN DE DETERMINAR MAS EFECTIVA Y EFICIENTEMENTE LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA.

### *TERRY.*

LA VIGILANCIA ACOSTUMBRADA YA SEA PARA CONFIRMAR QUE LAS OPERACIONES SEAN SATISFACTORIAS O PARA REVELAR LAS DESVIACIONES QUE NECESITAN DESVIACIÓN CORRECTA.

## EL CONTROL Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO

<sup>28</sup> LA RELACIÓN DEL CONTROL CON EL PROCESO ADMINISTRATIVO TOTAL SE MUESTRA EN EL CUADRO , ESTE PROCESO ES COMÚN A CUALQUIER ACTIVIDAD ORGANIZADA CON EL FIN DE PROPORCIONAR UNA REVISIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y PONER ÉNFASIS EN SU ORIENTACIÓN HACIA EL CONTROL; SE PRESENTARAN, CON MAS DETALLE LAS FUNCIONES ORIENTADAS HACIA EL CONTROL.

A) PRONÓSTICOS AMBIENTALES: ADQUIRIR UN CONOCIMIENTO INTELIGENTE ACERCA DEL MEDIO EN EL CUAL SE ESPERA QUE LA ORGANIZACIÓN COMPITA.

B) ESTABLECER OBJETIVOS: ESTABLECER LOS OBJETIVOS PRINCIPALES Y LOS DE APOYO PARA LA ORGANIZACIÓN, DELINEAR SUS RELACIONES Y PRESCRIBIR LOS MEDIOS ESTRATÉGICOS PARA ALCANZAR ESOS OBJETIVOS.

<sup>28</sup> ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN, DE ALBERTO LEÓN BENTANCOURT: CAP.11, PP 259 - 279.

## CONTROL

<sup>29</sup> "ES LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA QUE CONSISTE EN ASEGURAR LA MEDICIÓN Y CORRECCIÓN DE LA EFICIENCIA DE LOS OBJETIVOS."

EL CONTROL, ES LA ÚLTIMA FUNCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ES PARTE DE LOS OTROS ELEMENTOS DE PROCESO ADMINISTRATIVO Y, SI LAS OTRAS FUNCIONES SE EJECUTARON EN FORMA ADECUADA, HABRÁ MÍNIMO CONTROL, YA QUE LA FUNCIÓN DE ESTE, SE REDUCIRÁ A UNA REVISIÓN ELEMENTAL.

EL CONTROL ES UNA ACTIVIDAD DINÁMICA, PARA LOS FACTORES ADMINISTRATIVOS. EL CONTROL INCLUYE EL EXAMEN DE LAS OPERACIONES, PARA ESTAR DENTRO DE LOS LÍMITES ESTABLECIDOS. ES PARTE DEL CONTROL INTERVENIR CUANDO SEA NECESARIO PARA VOLVER A MODIFICAR LA ACTIVIDAD DESVIADA. LA ACCIÓN CORRECTIVA CONSISTE EN QUITAR OBSTÁCULOS, DEFINIR LAS OBLIGACIONES Y PROPORCIONAR MEDIOS FÍSICOS O FINANCIEROS ADICIONALES, PARA QUE LAS ACTIVIDADES PROSIGAN EFICIENTEMENTE. LAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS DEBEN INCLUIR MODIFICACIONES EN LA PLANEACIÓN, LA ORGANIZACIÓN O EN LA DIRECCIÓN.

### PRINCIPIOS DE CONTROL

EL EJECUTIVO ES RESPONSABLE DEL CONTROL DE LAS ORDENES QUE DA. EL CONTROL PUEDE SIMPLIFICARSE CON RELACIONES, REUNIONES Y ENCARGADOS ESPECIALISTAS DE CONTROL. EL LÍMITE DEL EXCESO DE CONTROL ESTA ESTABLECIDO POR LA CAPACIDAD DE AUTO-CONTROL.

¿ SE HAN ESTABLECIDO PARA CADA UNIDAD OPERATIVA LOS CONTROLES MÍNIMOS?

¿ QUE CONTROLES SE PUEDEN ELIMINAR ?

¿ COMPRENDEN LAS PERSONAS LA NECESIDAD DEL CONTROL ?

¿ SE TIENEN EN CUENTA LOS ASPECTOS PSICOLÓGICOS DEL CONTROL ?

ES NECESARIO EL CONTROL PARA VERIFICAR SI:

- 1.- LA PLANEACIÓN FUE ADECUADA.
- 2.- LA ORGANIZACIÓN ES PRECISA.
- 3.- LA DIRECCIÓN ES EJECUTIVA.

### ACTIVIDADES DEL CONTROL

- 1.- ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LOS OBJETIVOS.
- 2.- ESTABLECIMIENTO DE NORMAS-HACER UNA MEDIDA DE DESARROLLO SATISFACTORIO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS.
- 3.- MEDICIÓN DE LA ACCIÓN-EVALUAR LA ACCIÓN CON LO PLANEADO.
- 4.- TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS-MEJORAR LA ACCIÓN PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS.

### BASES DEL CONTROL

LA PLANEACIÓN COMO BASE DEL CONTROL TIENE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- a) OBJETIVO
- b) PROCEDIMIENTOS
- c) NORMAS
- d) APRECIACIÓN
- e) EVALUACIÓN

<sup>29</sup> ADMINISTRACIÓN ACTIVA DE ANAYA SÁNCHEZ CARLOS ENRIQUE; PP 331 - 348.

- f) TOMAR MEDIDAS CORRECTIVAS
- g) REVISIONES PERIÓDICAS

## FASES DEL CONTROL

- 1.- ESTABLECERLO
- 2.- DETERMINAR QUE DEBE ESPERARSE
- 3.- INVESTIGAR LO QUE SE HA HECHO
- 4.- COMPARAR RESULTADOS DE LO QUE SE ESPERABA Y LO OBTENIDO
- 5.- EVALUAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS
- 6.- ESCOGER LOS CONTROLES ESTRATÉGICOS
- 7.- TOMAR LAS MEDIDAS CORRECTIVAS
- 8.- REPORTAR LAS DESVIACIONES

## ELEMENTOS DEL CONTROL

TODAS LAS ACTIVIDADES PUEDEN CONTROLARSE POR MEDIO DE UNO O VARIOS DE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:

- a) CANTIDAD
- b) CALIDAD
- c) COSTO
- d) TIEMPO

## FUNDAMENTOS DEL CONTROL

EXISTEN BASES FUNDAMENTALES EN EL CONTROL DE LAS EMPRESAS METAS:

- DEL CONTROL
- EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LO LLEVADO A CABO
- EVALUACIÓN DE RESULTADOS
- CORRECCIONES O MODIFICACIONES A LO PLANEADO ORIGINALMENTE

DEL CONTROL: SON LOS OBJETIVOS, POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, PROGRAMAS DE TRABAJO Y PRESUPUESTOS PARA CONTROLAR EN FORMA EFICAZ, ES MENESTER SABER CUALES SON LAS METAS.

EVALUACIÓN DEL DESARROLLO : EVALUAR POR MEDIO DE LA OBSERVACIÓN PERSONAL SOBRE CIERTAS ACTIVIDADES O BIEN POR INFORMES ORALES O ESCRITOS QUE NOS PROPORCIONEN LOS JEFES DE DEPARTAMENTO O SECCIÓN. DICHS MEDIOS NOS SIRVEN PARA EVALUAR SI SE HA CUMPLIDO CON LO PLANEADO.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS: ES LA COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS YA EVALUADOS CON LO PLANEADO. ESTO NOS INDICARA SI HEMOS LOGRADO LOS OBJETIVOS PREFIJADOS O DEBEMOS HACER ENMIENDAS O RECTIFICACIONES Y PREVISIONES PARA EL FUTURO, A FIN DE EVITARLAS AL MÁXIMO POSIBLE PUES NO BASTA SOLAMENTE CONOCER LAS CAUSAS QUE ORIGINEN RESULTADOS ADVERSOS, SINO TOMAR DECISIONES PRECISAS CON OBJETO DE CORREGIR EN FORMA DEFINITIVA DICHS CAUSAS.



## DESARROLLO DEL CONTROL

PARA LLEVAR EL DESARROLLO DEL CONTROL SE SIGUE EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

- 1.- DETERMINAR LAS NORMAS DEL CONTROL: DETERMINAR PATRONES DE ACCIÓN.
- 2.- COMPARAR LAS NORMAS: COMPARAR LOS HECHOS CON LAS NORMAS ES EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS, MEDIANTE UN PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE LAS DESVIACIONES QUE LAS OCASIONARON.
- 3.- EVALUAR LOS RESULTADOS: EVALUAR LO QUE SE HA HECHO, CON LO QUE SE TENIA CONTEMPLADO.
- 4.- CORREGIR LAS DESVIACIONES: ES APLICAR LA ACCIÓN CORRECTIVA NECESARIAS, SI NO SE APLICA ESTA ACCIÓN CORRECTIVA NO ESTA CONTROLANDO ADECUADAMENTE.

## COMPROBACIÓN DEL CONTROL

LAS MEDICIONES MAS COMUNES EN EL TRABAJO DEL CONTROL SON:

- 1.- ESTUDIOS DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS: ES UNA MEDICIÓN PRECISA, EN LA CUAL SE IDENTIFICA EL TRABAJO PERSONAL Y QUE UNIFORMAN LAS HERRAMIENTAS, LA MAQUINA Y LA SUCESIÓN DE LAS OPERACIONES, SE OBSERVAN LAS ANOTACIONES DE TIEMPO Y SE AJUSTAN PARA QUE REPRESENTEN LA ACTIVIDAD NORMAL QUE SE DESEMPEÑA UN TRABAJADOR COMÚN EN CONDICIONES IGUALES, TOMANDO EN CUENTA LAS INTERRUPCIONES USUALES, LA FATIGA Y LOS FACTORES PERSONALES.
- 2.- ESTADÍSTICAS: COMBINAN LA EXPERIENCIA DE LA SÍNTESIS Y EL ANÁLISIS, JUNTO CON EL CRITERIO Y LA APRECIACIÓN DEL EJECUTIVO. LAS ESTADÍSTICAS PUEDEN APROVECHARSE PARA UNA VARIEDAD DE MEDICIONES, INCLUYENDO LAS DE TIEMPO, SON MAS FLEXIBLES Y GENERALES EN SU APLICACIÓN.

## ACCIÓN CORRECTA

DADAS LAS POSIBLES CONDICIONES CAMBIANTES DE LA EMPRESA EL CONTROL TAMBIÉN ESTARÁ SUJETO A CAMBIOS, POR LO QUE DEBE REVISARSE PERIÓDICAMENTE PARA QUE SE CUMPLA CON LOS FINES ESTIPULADOS.

POR LO QUE EL CONTROL: ASEGURA EL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LOS OBJETIVOS. EL CONTROL ES UN PROCESO LÓGICO QUE NOS INDICA SI LO REALIZADO ESTA DE ACUERDO A LO PLANEADO. SI EXISTEN DESVIACIONES O ERRORES PODEMOS CONOCERLOS MEDIANTE LA INFORMACIÓN QUE RECIBIMOS O BIEN POR LAS NORMAS FIJADAS COMPARADAS CON LO REAL.

EL CONTROL SIRVE PARA:

- a) SEGURIDAD EN LA ACCIÓN SEGUIDA
- b) CORRECCIÓN DE LOS DEFECTOS
- c) MEJORAMIENTO DE LO OBTENIDO
- d) NUEVA PLANEACIÓN GENERAL

## SISTEMAS MODERNOS DE CONTROL

- 1.- ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS Y RESULTADOS
- 2.- GRÁFICAS DE GANTT
- 3.- TÉCNICAS PERT
- 4.- TÉCNICAS CPM
- 5.- TÉCNICAS RAMPS
- 6.- AUDITORIA ADMINISTRATIVA

CUANDO SE HA ESTABLECIDO UNA MEDIDA, DE CANTIDAD O DE CALIDAD PARA CORREGIR POSIBLES DESVIACIONES Y SE PONEN EN ACCIÓN SE LLAMA NORMA. LAS NORMAS SE ESTABLECEN EN VARIOS ASPECTOS QUE SON:

- 1.- EXPRESIÓN : SE REFIERE A LA TERMINOLOGÍA DE LAS ACTIVIDADES, PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN.
- 2.- MENSURABLES : SIGNIFICAN MEDIDAS.
- 3.- CUALITATIVOS : ESTABLECEN CUALIDADES.
- 4.- CUANTITATIVOS : ESTABLECEN CANTIDADES.
- 5.- METODOLÓGICOS : PROCEDIMIENTOS A SEGUIR.

SE PUEDE PRECISAR QUE EL CONTROL ES EL ULTIMO PASO DE PROCESO ADMINISTRATIVO, PERO AL MISMO TIEMPO ES UNA BASE PARA UNA NUEVA PLANEACIÓN.

## VENTAJAS DE ESTABLECER NORMAS

- 1.- SIRVEN COMO MEDIDA PARA EVALUAR LA PROBABILIDAD DE ALCANZAR NUESTROS OBJETIVOS.
- 2.- SE MIDE EL DESEMPEÑO PERSONAL EN:
  - a) PROPÓSITOS DE COMPENSACIÓN
  - b) DESARROLLO DEL TRABAJADOR
  - c) ASIGNAR TAREAS
  - d) PROMOVER AL PERSONAL
  - e) TOMAR ACCIONES DISCIPLINARIAS
- 3.- INCENTIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PERSONAL
- 4.- ALICIENTE PARA EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL
- 5.- ESTIMULO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE ASPECTOS NUEVOS PARA REALIZAR EL TRABAJO
- 6.- COMO MEDIO DE CORRECCIÓN
- 7.- PARA ANALIZAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
- 8.- COMO MEDIO PARA LOGRAR PARTICIPACIONES:
  - a) ESTABLECER CARGAS DE TRABAJO
  - b) DETERMINAR NECESIDADES DE EQUIPO, MATERIALES, EQUIPO
  - c) EVALUAR Y HACER CAMBIOS EN LOS OBJETIVOS
  - d) ESTABLECIMIENTO DE PRECIOS
- 9.- COMO IMPULSO EN LA ACCIÓN PARA UNA REEVALUACIÓN CONTINUA Y CONSISTENTE DE MÉTODOS Y RESULTADOS
- 10.- COMO MEDIO DE COMPARACIÓN DEL DESARROLLO CON OTROS DEPARTAMENTOS

## EL CONTROL Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO

### CONTROL

CONTROLAR ES DETERMINAR QUE SE ESTA REALIZANDO, ESTO ES, EVALUAR EL DESEMPEÑO Y, SI ES NECESARIO, APLICAR MEDIDAS CORRECTIVAS, DE MANERA QUE EL DESEMPEÑO TENGA LUGAR DE ACUERDO CON LOS PLANES.

EL CONTROL PUEDE CONSIDERARSE COMO LA DETECCIÓN Y CORRECCIÓN DE LAS VARIACIONES DE IMPORTANCIA EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR LAS ACTIVIDADES PLANEADAS.

EL CONTROL; EN EL SIGNIFICADO FORMALIZADO DEL TERMINO, NO EXISTE SIN LA PREVIA PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN. ESTA RELACIONADO Y FORMA PARTE DE LOS TRES RESULTADOS DE LAS OTRAS TRES FUNCIONES FUNDAMENTALES DE LA ADMINISTRACIÓN.

LA PLANEACIÓN TIENE UNA ESTRECHA RELACIÓN CON EL CONTROL, YA QUE LA PLANEACIÓN IDENTIFICA LOS COMETIDOS A LAS ACCIONES INTENTADAS PARA LAS FUTURAS RELACIONES. EL CONTROL SE APLICA PARA VER QUE LOS COMETIDOS SE CUMPLAN: LA FALLA DEL CONTROL SIGNIFICA EL FRACASO DE LA PLANEACIÓN, Y EL ÉXITO DE ESTA, SIGNIFICA EL ÉXITO DEL CONTROL.

UN PLAN DEBE IDENTIFICAR LOS CONTROLES NECESARIOS DE LO CONTRARIO NO ES UN PLAN VIABLE.

EL CONTROL EFECTIVO AYUDA EN EL ESFUERZO DE REGULAR EL DESEMPEÑO REAL PARA ASEGURAR QUE TIENE LUGAR SEGÚN LO PLANEADO.

## EL PROCESO DEL CONTROL:

EL CONTROL CONSISTE EN UN PROCESO COMPUESTO DE TRES PASOS DEFINIDOS QUE SON UNIVERSALES; CONSISTE EN: 1) AVERIGUAR QUE ES LO QUE ESTA HACIENDO, 2) COMPARAR LOS RESULTADOS CON LO ESPERADO, LO QUE CONDUCE A 3) APROBAR O DESAPROBAR LOS RESULTADOS. (AQUÍ SE APLICAN LAS MEDIDAS NECESARIAS. LOS TRES PASOS UNIVERSALES SON:

1. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO.
2. COMPARACIÓN DEL DESEMPEÑO CON EL ESTÁNDAR Y COMPROBACIÓN DE LAS DIFERENCIAS, SI EXISTEN.
3. CORREGIR LAS DESVIACIONES DESFAVORABLES APLICANDO LAS NECESARIAS MEDIDAS CORRECTIVAS.

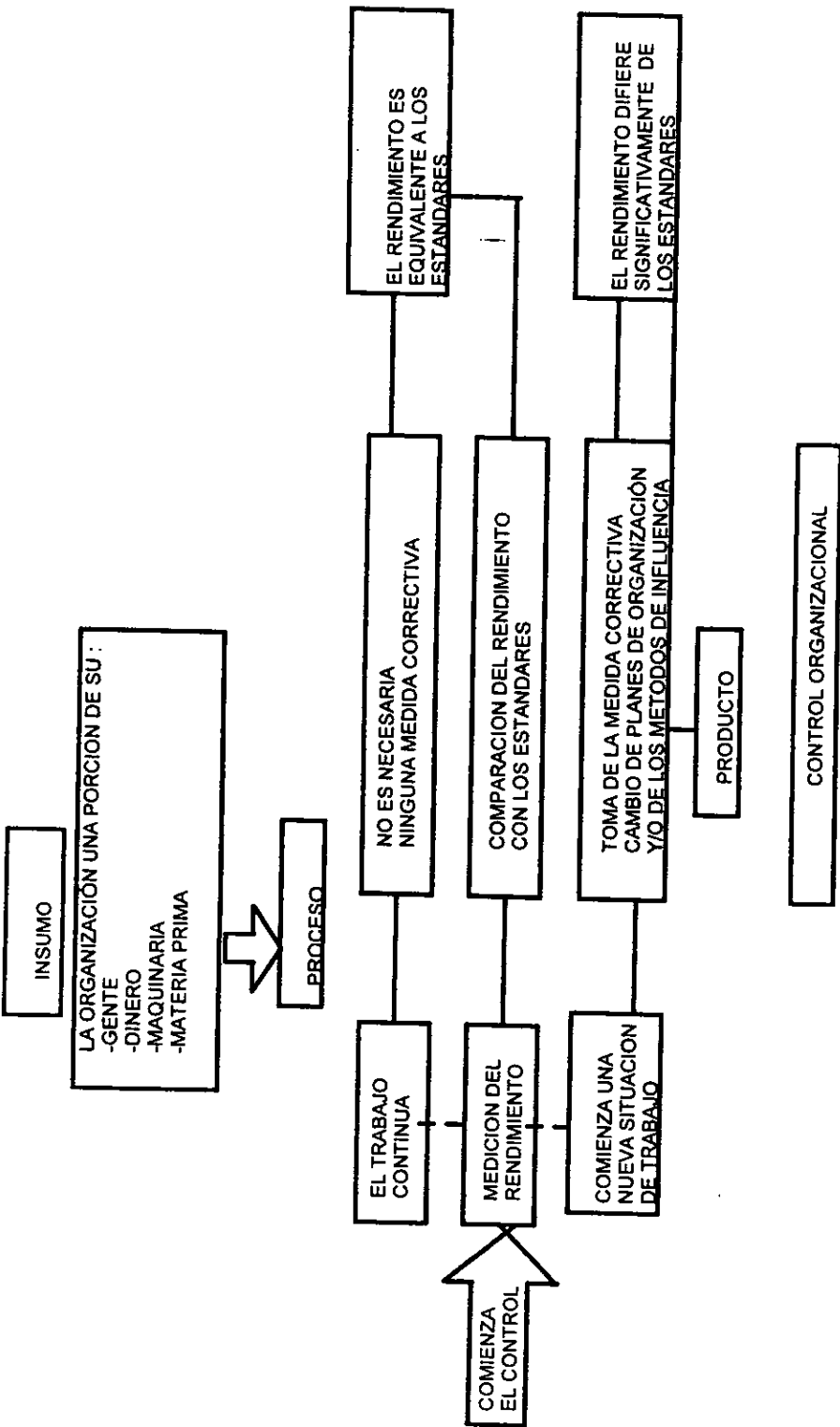
LA RELACIÓN DEL CONTROL CON EL PROCESO ADMINISTRATIVO TOTAL SE MUESTRA EN EL CUADRO, ESTE PROCESO ES COMÚN A CUALQUIER ACTIVIDAD ORGANIZADA CON EL FIN DE PROPORCIONAR UNA REVISIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y PONER ÉNFASIS EN SU ORIENTACIÓN HACIA EL CONTROL; SE PRESENTARAN CON MAS DETALLE LAS FUNCIONES ORIENTADAS HACIA EL CONTROL.

## TIPOS MAS IMPORTANTES DE CONTROL

### CONTROL OPERATIVO

ESTA DISEÑADO PARA INTEGRAR LA INFORMACIÓN EN UNA BASE INSTANTÁNEA, LIMPIANDO LAS DEMORAS QUE CAUSAN LAS FLUCTUACIONES INEFICIENTES, CON EL DESARROLLO DE LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS.

A LA ESTABLECIDA POR EL ESTÁNDAR, EN CUYO CASO SE DEBE ESTUDIAR LA POSIBILIDAD DE MODIFICARLO, O SI EL DESEMPEÑO ESTA POR DEBAJO DEL ESTÁNDAR Y LAS ACCIONES CORRECTIVAS NO PRODUCEN EFECTO POSITIVO, O SON EXTREMADAMENTE COSTOSAS. TAL VEZ EL ESTÁNDAR ESTE DEMASIADO ALTO.



"EL SISTEMA DE CONTROL"

## ESTÁNDARES

PARA QUE UN SISTEMA SE LLEVE ADECUADAMENTE DEBE CUMPLIR CON TRES REQUISITOS:

1) PRODUCIR LOS REPORTES ADECUADOS PARA DAR A CADA NIVEL DE LA ADMINISTRACIÓN LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA TOMAR DECISIONES.

2) UTILIZAR COMO INSUMO SOLAMENTE LA INFORMACIÓN BÁSICA NECESARIA PARA EFECTUAR EL REPORTE.

3) DISEÑAR UN SISTEMA DINÁMICO QUE ALIMENTAR SIMULTÁNEAMENTE LA INFORMACIÓN EN UN COMPUTADOR A MEDIDA QUE OCURREN LOS EVENTOS Y HACERLA DISPONIBLE INMEDIATAMENTE PARA PROPÓSITOS DEL CONTROL.

## EL CONTROL ADMINISTRATIVO

LA FASE FINAL DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE EJECUCIÓN ES EL CONTROL CONTROLAR ES RESTRINGIR LAS ACTIVIDADES Y LOS RECURSOS PARA QUE SE CONFORMEN A UN PLAN DE ACCIÓN; EN GENERAL, SE REALIZA MEDIANTE LA O OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL; ES DECIR, UN SUBSISTEMA ADMINISTRATIVO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

" EL CONTROL ADMINISTRATIVO ES EL PROCESO QUE GARANTIZA QUE LAS ACTIVIDADES Y LOS RECURSOS SE DEDICAN AL LOGRO EFECTIVO Y EFICIENTE DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICADOS EN EL PROCESO DE PLANEACIÓN".

" EL CONTROL OPERACIONAL ES EL PROCESO PARA GARANTIZAR QUE TAREAS ESPECIFICAS SE LLEVAN A CABO EN FORMA EFECTIVA Y EFICIENTE".

## PLANEACIÓN Y CONTROL

UN PLAN PRESCRIBE LA FORMA EN QUE SE DEBE HACER ALGO. CONTROL ES LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA QUE DICE QUE TAN BIEN SE HACE LO QUE SE PLANEÓ. CONTROL ENTONCES, REPRESENTA LOS MEDIOS Y EL MÉTODO PARA HACERLE UN SEGUIMIENTO AL PROGRESO; Y CONTROLAR INDICA LA ACTIVA VIGILANCIA DE UNA OPERACIÓN PARA MANTENERLA DENTRO DE LOS LIMITES DE LA TAREA DEFINIDA.

EL CICLO DEL CONTROL ES; POR TANTO, UNA SECUENCIA SIN FIN QUE INCLUYE EL ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES, LA OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO, SU COMPARACIÓN CON LOS ESTÁNDARES Y LA ADOCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS PARA AUMENTAR LA POSIBILIDAD DE ALCANZAR LAS METAS PROPUESTAS O PARA REVISAR LOS PLANES Y LOS ESTÁNDARES A LA LUZ DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

EL CONTROL NO SOLO TIENE EN CUENTA DETECTAR UN DESEMPEÑO QUE ESTE POR DEBAJO DEL ESTÁNDAR, NI SU FUNCIÓN SE CIRCUNSCRIBE ESTRICTAMENTE A TOMAR ACCIONES QUE MODIFIQUEN EL DESEMPEÑO; ESTA PODRÍA SER SUPERIOR LOS ESTÁNDARES CONSTITUYEN LOS CRITERIO CON QUE SE EVALÚA EL DESEMPEÑO PRESENTE Y PASADO. LA RED DE ESTÁNDARES QUE SE UTILIZA EN DETERMINADA ORGANIZACIÓN VARIA DE ACUERDO CON SUS OBJETIVOS, SU MEDIO Y SU *MODUS OPERANDI*".

SE PUEDE IDENTIFICAR ALGUNOS ESTÁNDARES DE COBERTURA GENERAL:

a) ESTÁNDARES ÉTICOS Y MORALES: LOS PATRONES DE COMPORTAMIENTO QUE SE ESPERA DE LA GENTE, EL JURAMENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES, LOS REQUERIMIENTOS ESPECIALES ESTABLECIDOS POR GRUPOS ORGANIZACIONALES.

b) ESTÁNDARES SOBRE COSTOS: LOS QUE SE HACEN SOBRE LO ESTABLECIDO PARA EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES O FASES DE OPERACIONES EN FUNCIÓN DE EFECTIVO.

c) ÍNDICES: INCLUYE AQUÍ UNA AMPLIA ESCALA DE ÍNDICES FINANCIEROS, COMO EL CORRIENTE QUE ES LA RELACIÓN ENTRE ACTIVOS Y COMPROMISOS CORRIENTES. LOS PATRONES DESEADOS, LAS PRÁCTICAS INDUSTRIALES, LOS ESTÁNDARES DE LA COMPETENCIA.

d) RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN: UTILIZADO A MENUDO COMO UN ESTÁNDAR CUANDO SE EVALÚA EL ESFUERZO PARA EL DESARROLLO DE UN PRODUCTO.

e) CRITERIOS MISCELÁNEOS: ESTÁNDARES QUE SE PUEDEN UTILIZAR PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO TOTAL DE UNA ORGANIZACIÓN, TALES COMO: LA FILOSOFÍA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN, POSICIÓN EN EL MERCADO, EXPECTATIVAS SOCIALES, MORAL Y ROTACIÓN ASÍ COMO QUEJAS DE LA FUERZA LABORAL, DESARROLLO DEL PERSONAL, INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN, CONSERVACIÓN DE LOS ACTIVOS.

EN UNA ORGANIZACIÓN, EL PROCESO DE CONTROL ADMINISTRATIVO SE RELACIONA CON ESTÁNDARES FORMALES: PRESUPUESTOS, POLÍTICAS, ETC. SIN EMBARGO PROCESOS DE CONTROL INFORMALES TRABAJAN SIMULTÁNEAMENTE. BUENA PARTE DEL CONTROL REAL EN UNA ORGANIZACIÓN O SIN DUDA, EN UNA SOCIEDAD, SE CREA POR MEDIO DE ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR GRUPOS DE COMPAÑEROS Y NO POR ESTÁNDARES ORGANIZACIONALES FORMALES, ASÍ LAS EMPRESAS DESCANSAN SOBRE ESTÁNDARES DESARROLLADOS POR LA ORGANIZACIÓN INFORMAL. AUN EL MAS COMPRENSIVO DE LOS SISTEMAS FORMALES DE CONTROL PUEDE SUSTITUIR A LA RESPONSABILIDAD Y AL DESEO INDIVIDUAL DE CONFORMARSE AL PATRÓN DE COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN. LA FALIBILIDAD DE LOS SERES HUMANOS Y LOS CAPRICHOS DE LAS FUERZAS QUE AFECTAN A UNA ORGANIZACIÓN REQUIEREN QUE EL ADMINISTRADOR EJERZA ALGUNA FORMA DE CONTROL FORMAL PARA MANTENER LA EMPRESA DENTRO DEL CURSO DE LO PLANEADO. SIN EMBARGO, INCLUSO EL MEJOR DE LOS SISTEMAS FORMALES DE CONTROL POR LO GENERAL NO CONSTITUYE DE POR SI EL MODELO MAS ADECUADO PARA LOGRAR TODO EL CONTROL NECESARIO PARA QUE LA ORGANIZACIÓN FUNCIONE. SI LOS CONTROLES FORMALES SE INTEGRAN CON LOS INFORMALES, EL RESULTADO PUEDE SER UN EXCELENTE SISTEMA Y SI POR EL CONTRARIO, NO SE ACOMODAN EL UNO AL OTRO Y CADA UNO ANDA POR SU LADO, EL RESULTADO PUEDE SER CAÓTICO.

## CONTROL ORIENTADO HACIA LAS EXCEPCIONES

EL CONTROL FORMAL ASUME EN OCASIONES, LA FORMA DE COMPROBACIONES PREVISTAS SOBRE PROCESOS Y OPERACIONES CLAVE, QUE "PRENDEN UNA LUZ ROJA" SI SE DETECTA CUALQUIER ERROR O DESVIACIÓN EN RELACIÓN CON EL CURSO PRESCRITO. ESTO SIMULTÁNEO CON UN SISTEMA DE INTERVENCIÓN POSITIVA PARA CORREGIR EL ERROR O REORIENTAR EL PROCESO HACIA SUS METAS, ES LA ESENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL ORIENTADO HACIA LAS EXCEPCIONES. LAS DESVIACIONES CON IMPLICACIONES POSITIVAS SIRVEN AL ADMINISTRADOR COMO BASE DE APRENDIZAJE. PUEDE PREGUNTARSE ¿PORQUE ESTOY MEJOR DE LO QUE PLANEÉ? ¿QUE SE PUEDE HACER PARA CONTINUAR ASÍ?, ¿COMO UTILIZAR ESTA INFORMACIÓN PARA FIJAR NUEVAS NORMAS?

## CONTROL INTERNO

I.A.C.P. (INSTITUTO AMERICANO DE CONTADORES PÚBLICOS)

<sup>29</sup> "EL CONTROL INTERNO COMPRENDE EL PLAN DE ORGANIZACIÓN Y TODOS LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS QUE EN FORMA COORDINADA SE ADOPTAN EN UN NEGOCIO PARA LA PROTECCIÓN DE SUS ACTIVOS. LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN CORRECTA Y SEGURA, LA PROMOCIÓN DE EFICIENCIA DE OPERACIÓN Y LA ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS PRESCRITAS POR LA DIRECCIÓN".

C.P. JOAQUÍN GÓMEZ MORFIN.

"EL CONTROL INTERNO COMPRENDE UN PLAN COORDINADO ENTRE LA CONTABILIDAD, LAS FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DE TAL MANERA QUE LA ADMINISTRACIÓN DE UN NEGOCIO PUEDA DEPENDER DE ESTOS ELEMENTOS PARA OBTENER UNA INFORMACIÓN SEGURA, PROTEGER ADECUADAMENTE LOS BIENES DE LA EMPRESA. ASÍ COMO PROMOVER LA EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES Y LA ADHESIÓN A LA POLÍTICA ADMINISTRATIVA PRESCRITA".

C.P. EUGENIO SISTO VELASCO

"ES EL CONJUNTO DE MEDIDAS TOMADAS EN LA PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN E INTEGRACIÓN DE UN ORGANISMO SOCIAL PARA CERCORAR QUE SE HAGA UN USO ADECUADO DE LA AUTORIDAD DELEGADA Y QUE SE OPERE DE ACUERDO CON LOS PLANES TRAZADO EVITANDO, HASTA DONDE SEA POSIBLE, EL DESPERDICIO, LOS ERRORES, LOS FRAUDES Y LA INEFICIENCIA; ES DECIR, PROMOVIENDO MAYOR PRODUCTIVIDAD.

SINTETIZANDO LAS MEDIDAS EMPLEADAS EN UN ORGANISMO FUNCIONAL PARA:

1. VIGILAR Y FOMENTAR EL ALCANZAMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA Y EL CUMPLIMIENTO DE SUS PLANES.
2. SALVAGUARDAR LOS RECURSOS DE LA EMPRESA CONTRA LA INEFICIENCIA, LOS ERRORES Y LOS FRAUDES.
3. PROMOVER LA EXACTITUD, OPORTUNIDAD Y SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN.

### ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

ESTRUCTURA ORGÁNICA: FUNCIONES, AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD.

ESTÁNDARES : CUALITATIVOS (PRESUPUESTALES).

CUANTITATIVOS (CONTABLES-ESTADÍSTICOS).

MORFOLÓGICOS

NORMATIVOS (METODOS-PROCEDIMIENTOS-SISTEMAS).

TODO LO ANTERIOR SE ENVÍA A LOS DIRECTIVOS COMO INFORMES, TENIENDO ENCUENTA:

- a) LOS CONTROLES NO CORRIGEN NI ANALIZAN POR SI MISMOS.
- b) SE TIENE QUE ANALIZAR LAS DESVIACIONES, EVALUAR LOS HECHOS E INFORMAR A LOS DIRECTIVOS PARA QUE ESTOS APLIQUEN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.
- c) NINGÚN ELEMENTO TÉCNICO PUEDE SUBSTITUIR EL JUICIO HUMANO.

---

<sup>29</sup> CURSO DE TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN, DE AGRAMONTE MIER Y TERAN NORBERTO; PP 185 - 187.

## LA AUDITORIA INTERNA

REPRESENTA LA CONTINUA VIGILANCIA PARA EVITAR DESAJUSTES MOTIVADOS POR LA TENDENCIA HUMANA A "BUSCAR CAMINOS CORTOS". EL RESPONSABLE ES EL ADMINISTRADOR, PERO ESTE DELEGA SU AUTORIDAD EN DETERMINADOS ORGANISMOS DE VIGILANCIA: INTERNOS, EXTERNOS O COMITÉS. "LA AUDITORIA INTERNA ES UN CONTROL ADMINISTRATIVO QUE FUNCIONA MIDIENDO Y VALORIZANDO LA EFICIENCIA DE OTROS CONTROLES". EN POCAS PALABRAS ES EL CONTROL DE CONTROLES.

### AUDITORIA Y RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR

EL AUDITOR INTERNO ES UN ELEMENTO DE ASESORÍA. SU TRABAJO DE REVISIÓN NO RELEVA A LOS FUNCIONARIOS O TRABAJADORES DE LA RESPONSABILIDAD DE SU PUESTO TENGA ASIGNADA.

DEBE SEÑALARSE CLARAMENTE QUE EL AUDITOR INTERNO NO DEBE, DE NINGUNA MANERA LIMITAR SUS ACTIVIDADES AL ÁREA DE RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA. SU CORRECTA UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL, ES MUY RECOMENDABLE QUE SEA COMO ASESOR O STAFF DEL ADMINISTRADOR, A FIN DE DARLE AMPLITUD DE CRITERIO Y ASEGURARLE ATENCIÓN ADECUADA A SUS INVESTIGACIONES Y RECOMENDACIONES.

### AUDITORIA ADMINISTRATIVA

ES ESTABLECIDO QUE LA AUDITORIA INTERNA NO SOLO SE DESENVUELVE EN EL ÁREA FINANCIERA, SINO TAMBIÉN EN LA ADMINISTRATIVA, DEFINIENDO ASÍ LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

#### WILLIAM P. LEONARD

" ES UN EXAMEN GENERAL Y CONSTRUCTIVO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE UNA EMPRESA Y DE SUS COMPONENTES COMO POLÍTICAS, FUNCIONES, PLANES, CONTROLES FINANCIEROS, MEDIOS DE OPERACIONES Y EL USO DE SUS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES", ES DECIR:

REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE UN ORGANISMO FUNCIONAL PARA DETERMINAR:

1. DESPERDICIOS Y DEFICIENCIAS
2. MEJORES MÉTODOS DE TRABAJO
3. MEJORES MEDIOS DE CONTROL
4. OPERACIÓN MÁS EFICIENTE
5. MEJOR USO DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

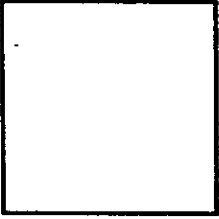
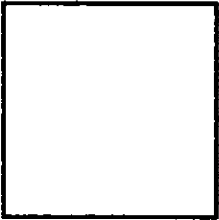
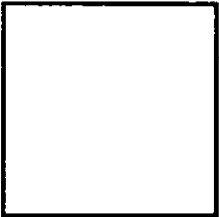
EN SÍNTESIS: MAYOR PRODUCTIVIDAD.



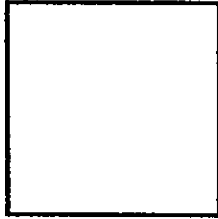
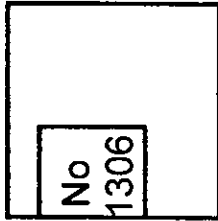
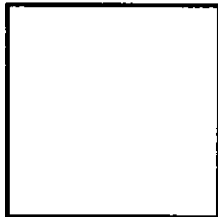
## C A S O P R A C T I C O

### OBJETIVOS

EL OBJETIVO PRINCIPAL DE ESTA INVESTIGACIÓN ES EL ANALIZAR, CONOCER Y DETERMINAR EL GRADO DE CONTROL QUE EXISTE EN LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS EN UNA GERENCIA DE ZONA 651 DE GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, PARA PROPONER POSIBLES ALTERNATIVAS DE CONTROL, QUE PERMITA UN MEJOR FUNCIONAMIENTO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MISMA.



MIGUEL LAURENT

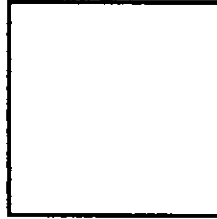
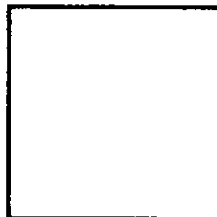


GABRIEL  
MANCERA

ANICETO  
ORTEGA

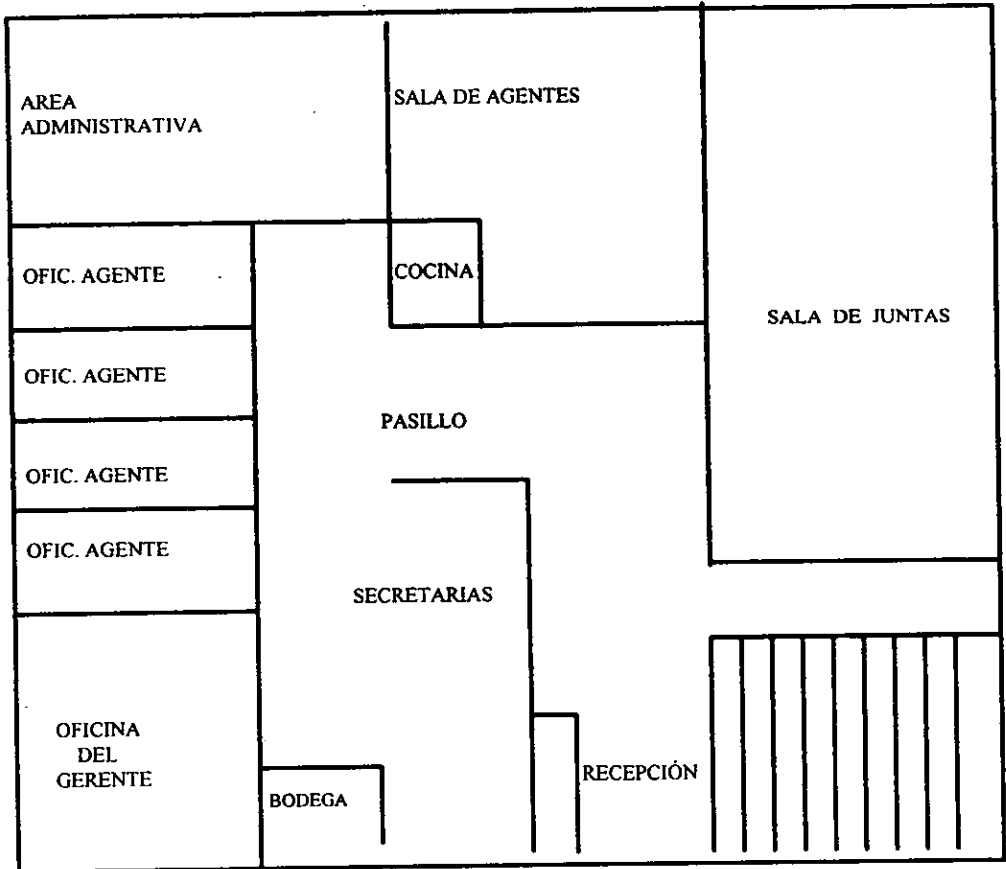
No  
1306

SN LORENZO



CROQUIS DE LOCALIZACION DE LA GERENCIA DE ZONA 651 DE G.N.P.

DISTRIBUCION FISICA DE LAS AREAS DE TRABAJO EN LA GERENCIA ASEGURADORA



## ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

LOS ANTECEDENTES MÁS IMPORTANTES EN LA HISTORIA DE LA CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA SE ENCUENTRA EN EL AÑO DE 1988 CUANDO EL FUNDADOR Y LICENCIADO ARTURO SÁNCHEZ HERNÁNDEZ OCUPÓ EL PUESTO DE GERENTE EMPEZANDO A RECLUTAR PERSONAL PARA CAPACITARLOS COMO AGENTES DE SEGUROS HASTA CONFORMAR UN GRUPO DE 30 PERSONAS. ESTO CON EL FIN DE CUMPLIR CON LAS POLÍTICAS DE EMPRESA.

DESPUÉS DE UN AÑO DE HABERSE CONSTITUIDO CONTRATA A UNA SECRETARIA PARA QUE PROPORCIONE SERVICIO A LOS AGENTES, AUNQUE LAS TRAMITACIONES Y MOVIMIENTOS QUE SE TENÍAN QUE SOLICITAR LOS REALIZABA EL MISMO GERENTE, PERO EN LAS OFICINAS GENERALES DE LA COMPAÑÍA.

DESDE EL INICIO EL GERENTE EFECTUABA LA FUNCIÓN DE TRAMITACIÓN, RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE AGENTES, POSTERIORMENTE SE CONTRATO A UN MENSAJERO PARA QUE LO APOYARÁ EN ESE ASPECTO Y AL MISMO TIEMPO SE APOYO EN UNA COMPUTADORA PARA SOPORTE DE LOS AGENTES.

EN 1990 QUEDÓ EN SEGUNDO LUGAR COMO GERENTE NOVEL. Y EN EL MISMO AÑO SE ASOCIÓ CON OTRA GERENCIA DONDE EL GERENTE ERA CONSOLIDADO, LABORANDO ASÍ DURANTE 3 AÑOS.

DURANTE ESE TIEMPO ESTUVIERON EN PRIMER LUGAR DENTRO DE LAS OFICINAS UBICADAS EN CUAUHTEMOC, MANTENIÉNDOSE DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS LUGARES DE LA COMPAÑÍA.

A FINALES DE 1994 Y PRINCIPIOS DE 1995 SE SEPARARON LAS GERENCIAS QUEDÁNDOSE CADA GERENCIA CON LA MITAD DE LA GENTE.

AL DESLIGARSE COMPLETAMENTE EL GERENTE SIGUIÓ CON SU FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LA GERENCIA ABSORBIENDO LOS GASTOS POR SU CUENTA CONTRATANDO A UN COORDINADOR, PARA DAR UN MEJOR SERVICIO A LOS AGENTES Y DEDICARSE EXCLUSIVAMENTE A LA CAPACITACIÓN Y REFORZAMIENTOS DE LOS CONOCIMIENTOS DE LOS MISMOS.

EN LA ACTUALIDAD EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA ESTA CONFORMADA POR: UNA COORDINADORA, 2 MENSAJEROS, UNA SECRETARIA.

### LA ORGANIZACIÓN DE LA AGENCIA.

<sup>30</sup> MUCHAS DE LAS FUNCIONES DE LA COMPAÑÍA, ESPECIALMENTE DE LA VENTA SON CUBIERTAS POR AGENTES DE VENTAS. ESTOS AGENTES HAN RECIBIDO CIERTA AUTORIDAD Y PODERES ESPECIFICADOS EN SUS CONTRATOS, Y DENTRO DE SU AUTORIDAD PUEDEN ACTUAR POR CUENTA DE LA COMPAÑÍA Y EN SU NOMBRE. LOS AGENTES SON UNA PARTE IMPORTANTE DE LA ORGANIZACIÓN PORQUE:

- \* SON EL PUNTO DE CONTACTO ENTRE LA COMPAÑÍA Y EL ASEGURADO,

<sup>30</sup> SEGUROS GENERALES. PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS DE ROBERT RIEGEL, CAP. 3, PP. 67 - 91

\* MANTIENE A LA ORGANIZACIÓN CON VIDA COMO NEGOCIO EN MARCHA, PROPORCIONANDO NUEVOS NEGOCIOS.

TODOS LOS AGENTES DE SEGUROS ESTÁN SOMETIDOS A LA OBLIGACIÓN DE OBTENER UNA LICENCIA DEL ESTADO QUE LE PERMITA REALIZAR NEGOCIOS DENTRO DE ÉSTE. TIENEN QUE TENER UN CONTRATO DE AGENCIA CON UNA COMPAÑÍA Y DEBEN SER CAPACES DE PASAR UN EXAMEN DE LICENCIA ANTE EL ESTADO. UNA LICENCIA DE AGENTES PUEDE SER REVOCADA POR EL DEPARTAMENTO DE SEGUROS POR VIOLACIÓN DE LAS LEYES O DE LOS REGLAMENTOS DEL DEPARTAMENTO.

LA RELACIÓN DE LA COMPAÑÍA CON LA MAYORÍA DE LOS AGENTES SE ESTABLECE A TRAVÉS DE UN AGENTE GENERAL ( GERENTE DE ZONA ), O DEL GERENTE DE UNA SUCURSAL.

EN EL SEGURO DE PROPIEDAD Y DE ACCIDENTES MORTALES, LA RELACIÓN ES MÁS DIRECTA QUE UN AGENTE DE SEGURO DE VIDA QUE REPRESENTA A UNA COMPAÑÍA; ÉSTE LE DEBE FIDELIDAD Y OBEDIENCIA, MIENTRAS QUE UN AGENTE DE SEGUROS SOBRE LA PROPIEDAD O ACCIDENTES MORTALES, ES INDEPENDIENTE, SUELE REPRESENTAR A MÁS DE UNA COMPAÑÍA. LOS NEGOCIOS SUSCRITOS POR EL AGENTE DE VIDA PERTENECEN A LA COMPAÑÍA, PERO AL AGENTE INDEPENDIENTE DE SEGUROS SOBRE LA PROPIEDAD O ACCIDENTES MORTALES.

EL AGENTE DE VIDA NO TIENE AUTORIDAD PARA ALTERAR LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO VENDIDO, Y LAS RECLAMACIONES SON RESUELTAS DIRECTAMENTE POR LA COMPAÑÍA. SIN EMBARGO, EN EL SEGURO SOBRE LA PROPIEDAD Y LOS ACCIDENTES MORTALES, EL PODER DE LOS AGENTES PUEDE SER MUY EXTENSO. EL AGENTE TIENE AUTORIDAD, DE PARTE DE LA COMPAÑÍA Y POR CUENTA DE ELLA, DE FIRMAR UN CONTRATO CON EL ASEGURADO, DE ALTERAR LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO MEDIANTE ENDOSOS, Y A MENUDO DE RESOLVER LOS SINIESTROS.

EN EL SEGURO DE VIDA, EL CONTACTO CON LAS OPERACIONES DE LOS AGENTES SE MANTIENEN POR MEDIO DELAS SOLICITUDES PRESENTADAS. LAS PÓLIZAS SON EMITIDAS POR LA OFICINA CENTRAL, DE TAL MODO QUE, TODA LA INFORMACIÓN REFERENTE A LA NATURALEZA DEL RIESGO Y LOS IMPORTES MONETARIOS IMPLICADOS, PROCEDE DE LA OFICINA MATRIZ O DE LAS SUCURSALES.

## EL SISTEMA DE AGENCIA GENERAL

ESTE ES UNO DE LOS DOS SISTEMAS MÁS IMPORTANTES DE VENTA DEL SEGURO DE VIDA. CONSISTE EN DIVIDIR EL PAÍS EN TERRITORIOS: PARA CADA UNO DE ELLOS SE NOMBRA UN AGENTE GENERAL ( GERENTE DE ZONA ) QUE TIENE EL CONTROL DEL CAMPO COLOCADO BAJO SU RESPONSABILIDAD. EN TODOS LOS NEGOCIOS QUE PUEDAN FIRMARSE EN ESE TERRITORIO, OBTENDRÁ POR DERECHO CIERTA COMISIÓN INICIAL Y COMISIONES DE RENOVACIÓN SOBRE LAS PRIMAS QUE SEAN PAGADAS DESPUÉS. EL GERENTE SE COMPROMETE A PROMOVER LOS NEGOCIOS DE LA COMPAÑÍA, A DESARROLLAR TODOS SUS ESFUERZOS PARA OBTENER Y CONSERVAR UNA FUERZA SATISFATORIA DE VENTAS EN LA AGENCIA, A PAGAR SUS PROPIOS GASTOS Y A EMPLEAR LOS SUBAGENTES ESTIPULADOS. EN CIERTOS CASOS EL AGENTE GENERAL ES UN GRAN PRODUCTOR DE NEGOCIOS, Y EN OTROS ES MÁS QUE NADA UN EJECUTIVO QUE EMPLEA Y DIRIGE A LOS QUE REALMENTE OBTIENEN LOS NEGOCIOS. EN TODO CASO DEBE SEÑALARSE QUE EL GERENTE TRABAJA MUCHÍSIMO POR CUENTA PROPIA Y SUFRAGA SUS PROPIOS GASTOS. SU RETRIBUCIÓN DEPENDE DE SU ÉXITO.

LOS CONTRATOS DE LOS SUBAGENTES ( DESIGNADOS POR LO GENERAL SIMPLEMENTE "AGENTES" ) SON PREPARADOS POR EL AGENTE GENERAL, Y NO POR LA COMPAÑÍA, AÚN CUANDO A MENUDO ESTÁN SOMETIDOS A LA APROBACIÓN DE LA COMPAÑÍA Y HASTA ES POSIBLE QUE SEAN CONTRATOS UNIFORMES PRESCRITOS POR LA COMPAÑÍA. EL AGENTE GENERAL, A PESAR DEL AMPLIO SIGNIFICATIVO LEGAL QUE TIENE

ESE TÉRMINO, NO ESTÁ REVESTIDO DE PODERES ILIMITADOS PARA REPRESENTAR A LA COMPAÑÍA, SINO SIMPLEMENTE CON AUTORIDAD MAYOR, EN CIERTOS ASPECTOS, QUE LO QUE POSEEN LOS AGENTES ORDINARIOS.

EL GERENTE RECIBE LAS CUOTAS MÁXIMAS DE COMISIONES PAGADAS POR LA COMPAÑÍA EN SU TERRITORIO. SU "COMISIÓN INICIAL" VARÍA CON EL TIPO DE SEGURO DE VIDA VENDIDO. LAS CUOTAS DE COMISIÓN PUEDEN VARIAR TAMBIÉN POR LA EDAD CON LA QUE SE CONTRATEN LAS PÓLIZAS. ADEMÁS, TIENE ASEGURADA LA " COMISIÓN DE RENOVACIÓN " SOBRE LAS PRIMAS ANUALES, DESDE LA SEGUNDA HASTA LA DÉCIMA. TAMBIÉN PUEDE RECIBIR HONORARIOS POR EL COBRO DE PRIMAS, Y UNA CONTRIBUCIÓN PARA AYUDARLE A SUFRAGAR LOS GASTOS GENERALES DE SU OFICINA. ASÍ PUES LA RETRIBUCIÓN DEL GERENTE CONSISTE EN LAS COMISIONES QUE COBRA POR LOS NEGOCIOS QUE ÉL MISMO CONSIGUE, LA DIFERENCIA ENTRE LAS COMISIONES QUE COBRA Y LAS QUE PAGA A LOS SUBAGENTES SOBRE NEGOCIOS SUBSCRITOS POR ÉSTOS, Y EN LOS SUELDOS Y ASIGNACIONES DE LOS GASTOS QUE PERCIBE. ALGUNAS COMPAÑÍAS PAGAN LOS GASTOS REALMENTE EFECTUADOS DENTRO DE LAS ESTIPULACIONES CONVENIDAS, MIENTRAS OTRAS PAGAN EL IMPORTE SEÑALADO POR UNA " FORMULA ". EL GERENTE DEDICA PARTE DE SU TIEMPO AL ENTRENAMIENTO DE LOS AGENTES, PERO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS ESTO HA SIDO ASUMIDO CADA VEZ MÁS POR LAS ESCUELAS DE LA COMPAÑÍA.

TANTO BAJO EL SISTEMA DE AGENCIA GENERAL , COMO EL DE OFICINA MATRIZ, EL CONJUNTO DE LOS NEGOCIOS SE VERIFICA NO POR MEDIO DE AGENTES GENERALES O GERENTES, SINO POR LOS AGENTES A QUIENES SE EMPLEAN. LOS AGENTES ESTÁN DESIGNADOS PARA "SOLICITAR DEMANDAS Y COBRAR LAS PRIMAS DEL PRIMER AÑO " POR CUENTA DE LA COMPAÑÍA, Y SE COMPROMETEN A NO COMPARTIR SUS COMISIONES CON PERSONAS QUE NO HAN SIDO AUTORIZADAS, A OPERAR SOLAMENTE DENTRO DEL TERRITORIO QUE LES HA SIDO ASIGNADO, Y A TRABAJAR EXCLUSIVAMENTE PARA LA COMPAÑÍA QUE LOS A CONTRATADO.

EN COMPENSACIÓN, EL GERENTE SE COMPROMETE A PAGARLE COMISIONES SIGUIENDO UN PARÁMETRO PROGRESIVO, EL CUAL VARÍA SEGÚN LOS TIPOS DE CONTRATOS Y A VECES SEGÚN EL VOLUMEN DE NEGOCIOS QUE LOS AGENTES SON CAPACES DE LOGRAR. EN MUCHAS COMPAÑÍAS EXISTE TAMBIÉN UN SISTEMA DE HONORES Y RECOMPENSAS DE ACUERDO CON EL VOLUMEN Y PERSEVERANCIA DE LAS PÓLIZAS.

## EL SISTEMA DE SUCURSAL

CUANDO SE ORIGINA SEGÚN ESTE MÉTODO LA COMPAÑÍA ESTABLECE DISTRITOS POR TODO EL PAÍS Y COLOCA UN GERENTE SUCURSAL EN LA CABEZA DE CADA UNO DE ELLOS. UNA SUCURSAL SE ENCUENTRA BAJO LA DIRECCIÓN DEL GERENTE: EL ESTÁ DIRECTAMENTE BAJO EL CONTROL DE LA OFICINA MATRIZ, MIENTRAS QUE EL GERENTE GENERAL SUELE ADMINISTRAR SU TERRITORIO COMO GUSTE, SIEMPRE QUE PRODUZCA RESULTADOS SATISFATORIOS EL GERENTE IMPARTE SU TRABAJO A SUS AGENTES Y LOS DIRIGE, PERO LOS CONTRATOS SUSCRITOS CON DICHS AGENTES ESTÁN SOMETIDOS A LA APROBACIÓN DE LA OFICINA MATRIZ LA RETRIBUCIÓN DEL GERENTE CONSISTE EN:

- 1) UN SUELDO FIJO, Y
- 2) CIERTAS BONIFICACIONES POR EL AUMENTO DE VOLUMEN DEL NEGOCIO. POR LO TANTO, SE OBSERVARÁ QUE EL GERENTE ES UNA SIMPLE EXTENSIÓN DE LA OFICINA.

## COMPARACIÓN DE LOS SISTEMAS:

CADA UNO DE LOS SISTEMAS DESCRITOS TIENE SUS PROPIAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS, Y EL QUE UNA COMPAÑÍA SE ADHIERA A UNO DE ELLOS, PUEDE SER DICTADO POR RAZONES GEOGRÁFICAS O HISTÓRICAS. EL SISTEMA DE AGENCIA GENERAL SIGNIFICA QUE EL AGENTE GENERAL TIENE QUE ASUMIR UNA PARTE

CONSIDERABLE DE GASTOS Y RESPONSABILIDADES, Y POR LO TANTO ES VENTAJOSO PARA LAS COMPAÑÍAS JÓVENES O PEQUEÑAS, QUE NO DESEAN SUFRAGAR LOS GASTOS DE APERTURA DE SUCURSALES. POR OTRA PARTE, EL SISTEMA DE SUCURSALES DA A LA OFICINA MATRIZ UN CONTROL DIRECTO EFECTIVO SOBRE LOS AGENTES Y UN GRADO ELEVADO DE UNIFORMIDAD. LOS GASTOS INICIALES MÁS FUERTES DE UNA SUCURSAL PUEDEN VERSE COMPENSADOS MÁS TARDE POR UNA EFICACIA MÁS GRANDE Y OTROS FACTORES. EL CONTROL DE LA OFICINA MATRIZ PROMOVIDO POR EL MÉTODO DE SUCURSAL SIGNIFICA MAYOR OCUPACIÓN, MÁS TRABAJO Y GASTOS MÁS ELEVADOS EN LA OFICINA MATRIZ DE LA COMPAÑÍA. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PERSONAL QUE LABORA EN LA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

### <sup>31</sup> DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA

#### PUESTO: GERENTE DE ZONA

EL GTE ES EL LIC. ARTURO SANCHEZ HERNANDEZ ESTA PERSONA ESTA PREPARADA, CON CONOCIMIENTOS SOBRE SEGUROS, FIANZAS Y DOTES PARA EL TRATO CON EL PERSONAL.

#### ACTIVIDADES DENTRO DE LA EMPRESA:

- SUPERVISION Y CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL.
- TOMA DE DECISIONES
- ESTUDIO, EVALUACION E IMPLANTACION DE LAS POLITICAS A SEGUIR: EN VENTAS, INVERSIONES, PRESTACIONES AL PERSONAL, PUBLICIDAD, CAPACITACION.
- REVISION DE LOS INFORMES PRESENTADOS POR LA COORDINACION
- INSTRUCCION AL PERSONAL QUE LO REQUIERE.
- ANALISIS Y SOLUCION DE PROBLEMAS EN LA GERENCIA.

#### PUESTO: SECRETARIA DEL GERENTE

ESTA PERSONA SE ENCARGA DE AUXILIAR AL GERENTE DE ZONA EN TODOS LOS ASPECTOS; TANTO EN LA SOLUCION DE PROBLEMAS COMO EN EL DESARROLLO DE LABORES ADMINISTRATIVAS.

#### ACTIVIDADES DENTRO DE LA EMPRESA:

- AUXILIAR AL GERENTE EN LOS CURSOS DE CAPACITACION.
- AUXILIAR AL GERENTE EN ALTERNATIVAS DE SOLUCION PARA LOS PROBLEMAS QUE SE LES PRESENTEN A LOS AGENTES.

#### AREA ADMINISTRATIVA

##### PUESTO: COORDINADOR ADMINISTRATIVO

ESTA PERSONA DEBE CONTAR CON CONOCIMIENTOS SOBRE SEGUROS YA QUE SE ENCARGARA DE RECIBIR LAS SOLICITUDES, LOS TRAMITES Y MOVIMIENTOS QUE ENVÍEN LOS AGENTES, ASI COMO DE LA REVISION Y ORIENTACION DE LOS MISMOS.

---

<sup>31</sup> LA ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE ACUERDO A SU ESTRUCTURA FUNCIONAL.

**ACTIVIDADES DENTRO DE LA EMPRESA:**

- CONTROL, COORDINACION Y SUPERVISION DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO, REVISION DE LA DOCUMENTACION Y LA COBRANZA.
- ASESORIA SOBRE LOS MOVIMIENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS AL PERSONAL DE LA EMPRESA.
- SUPERVISAR LAS ACTIVIDADES DE LAS PERSONAS QUE ESTAN A SU CARGO PARA QUE REALICEN ADECUADAMENTE SUS FUNCIONES.
- ENVIAR DOCUMENTACION A LAS OFICINAS CENTRALES DE LA EMPRESA DE SEGUROS.

**PUESTO: MENSAJERO**

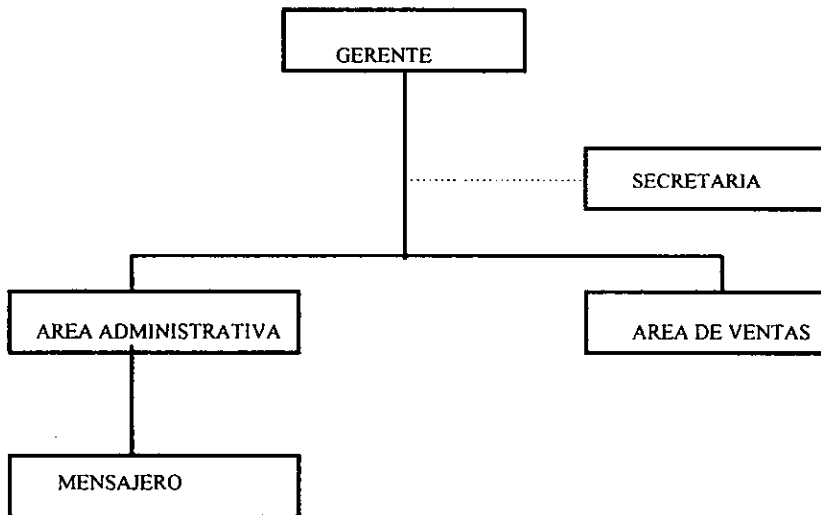
ESTAS PERSONAS SE ENCARGAN DE DISTRIBUIR LA DOCUMENTACION A LAS OFICINAS CENTRALES, ESTAS OFICINAS SE ENCARGAN DE LA RECEPCION Y ACEPTACION DE TODOS LOS DOCUMENTOS ENVIADOS POR LA GERENCIA.

**PUESTO: AGENTES DE SEGUROS**

**ACTIVIDADES DENTRO DE LA EMPRESA:**

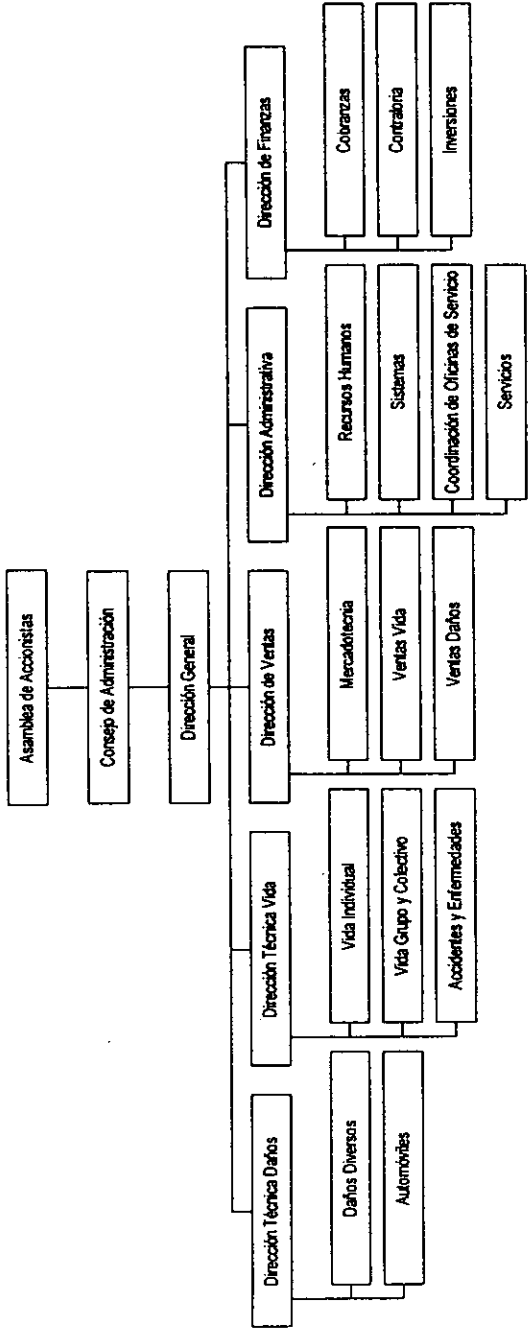
- ESTAS PERSONAS SON LAS ENCARGADAS DE LA VENTA DE SEGUROS.

**ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA ASEGURADORA**





COMPANÍA DE SEGUROS



ORGANIGRAMA BASICO DE UNA COMPANIA

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

LAS TÉCNICAS SON INSTRUMENTOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL INVESTIGADOR QUE LE PERMITE RECARBAR INFORMACIÓN ÚTIL Y NECESARIA PARA EL DESARROLLO DEL TEMA A ESTUDIAR.

ESTOS SON FINALMENTE UTILIZADOS Y ADAPTADOS AL GÉNERO DEL PROBLEMA, Y AL FENÓMENO OBJETO DE INVESTIGACIÓN. ENTRE LAS TÉCNICAS MÁS IMPORTANTES SE CITAN LAS SIGUIENTES:

- \* BIBLIOGRAFÍA ( FICHAS BIBLIOGRÁFICAS )
- \* HEMEROTECA ( FICHA HEMEROGRÁFICA )
- \* OBSERVACIÓN DIRECTA
- \* ENCUESTA
- \* ESCALA DE ACTIVIDADES, ETC.ETC.
- \* ENTREVISTA
- \* INFORMANTES CLAVE
- \* CUESTIONARIO
- \* SEGUIMIENTOS DE CASOS
- \* CENSO

### MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

DE ACUERDO A LAS TÉCNICAS ESTUDIADAS, ELEGIMOS LAS QUE MÁS SE APEGARON A NUESTRAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE TRABAJO. ESTAS SON LAS SIGUIENTES:

<sup>32</sup> **OBSERVACIÓN:** CONSISTE EN OBSERVAR Y RECOGER DATOS MEDIANTE LA PROPIA OBSERVACIÓN DEL INVESTIGADOR EN EL LUGAR DONDE OCURRE EL FENÓMENO, A SU VEZ ESTE TIPO DE OBSERVACIÓN SE SUBDIVIDE EN 2 TIPO:

- **OBSERVACIÓN PARTICIPANTE:** ES AQUELLA EN QUE EL INVESTIGADOR FORMA PARTE DENTRO DE LA COMUNIDAD O MUESTRA EN LA CUAL SE REALIZA LA INVESTIGACIÓN.

- **OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE:** ES AQUELLA EN LA QUE EL INVESTIGADOR NO TOMA PARTE DE LA COMUNIDAD O MUESTRA DONDE SE REALIZA LA INVESTIGACIÓN Y COMPRUEBA DATOS TOMADOS POR OTROS INVESTIGADORES.

**VENTAJAS GENERALES:** SE PUEDE OBTENER LA INFORMACIÓN EN EL MISMO MOMENTO QUE ESTA SUCEDIENDO EL FENÓMENO O ACCIÓN. SE PUEDEN ESTUDIAR LOS HECHOS MAS RELEVANTES EN DONDE EL OBSERVADOR ADOPTA UNA ACTITUD OBJETIVA Y LOS DATOS QUE SE REGISTRAN SON INMEDIATOS.

**VENTAJAS ESPECIFICAS:** EN NUESTRO CASO SE EMPLEARA PARA VISUALIZAR LA PROBLEMÁTICA QUE EXISTE DENTRO DEL PROCESO DE TRAMITACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL INVOLUCRADO DENTRO DE LA MISMA.

- **CUESTIONARIO:** ES UNA SERIE DE PREGUNTAS QUE CONTIENE LOS PUNTOS MAS IMPORTANTES DEL FENÓMENO A INVESTIGAR, ADEMÁS PERMITE SEPARAR CIERTOS PROBLEMAS QUE NOS INTERESAN PRINCIPALMENTE, REDUCE LA REALIDAD Y NOS AYUDA A PRECISAR EL OBJETO DE ESTUDIO.

<sup>32</sup> PROCESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DE TAMAYO TAMAYO MARIO , PP. 98-101  
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL DE TENORIO BAHENA JORGE , PP. 33-47  
COMO INVESTIGAR NUESTRAS CIENCIAS SOCIALES DE PICK SUSAN , PP. 56

*VENTAJAS GENERALES:* EXISTE UN FORMATO ESTANDARIZADO DE PREGUNTAS QUE NOS SIRVEN COMO INSTRUMENTO ESCRITO PARA SER RESUELTO SIN LA INTERVENCIÓN DEL INVESTIGADOR. ES AUTOESPLICATIVO. NOS DA LA PAUTA PARA ADQUIRIR RESPUESTAS ESPECIFICAS QUE NO DEN LUGAR A RESPUESTAS VAGAS TENIENDO CONOCIMIENTO ACERCA DEL PROBLEMA DE ESTUDIO.

*VENTAJAS ESPECIFICAS:* ESTE MÉTODO NOS PROPORCIONA INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO DE EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO EXISTENTE DENTRO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.

- *ENTREVISTA:* ES EL CONTRATO INTERPERSONAL POR MEDIO DEL CUAL DESCUBRIMOS ASPECTOS QUE FORMAN PARTE DEL TRABAJO. TIENE POR OBJETO RECOGER INFORMACIÓN DE UN INDIVIDUO O GRUPO ACERCA DE UN TEMA ESPECIFICO.

*VENTAJAS GENERALES:* NOS ES ÚTIL PARA IDENTIFICAR LA NATURALEZA DE LOS PROBLEMAS QUE LA INSTITUCIÓN O PERSONAS TIENEN QUE ENFRENTAR, ELIMINA LO MAS POSIBLE LAS INTERRUPCIONES, ANOTAMOS DE INMEDIATO LAS RESPUESTAS.

*VENTAJAS ESPECIFICAS:* EN NUESTRA INVESTIGACIÓN LO HEMOS UTILIZADO PARA OBTENER Y PRECISAR LA INFORMACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL SOBRE EL TEMA DE ESTUDIO.

- *INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL:* ESTA TÉCNICA SE BASA EN RECABAR INFORMACIÓN A TRAVÉS DE DOCUMENTOS GRÁFICOS O ESCRITOS, SOBRE DETERMINADO TEMA. ESTOS DOCUMENTOS SE ENCUENTRAN EN BIBLIOTECAS, HEMEROTECAS, ARCHIVOS, PUBLICACIONES PERIÓDICAS, MANUALES DE EMPRESA, ETC.

*VENTAJAS GENERALES:* NOS SIRVE PARA ENCONTRAR NUEVOS HALLAZGOS DENTRO DEL CAMPO DE LA MATERIA A ESTUDIAR, ASÍ COMO ESTABLECER NUEVOS ENFOQUES EN UN ASUNTO YA ESTUDIADO, AÑADIENDO VERACIDAD Y AUTENTICIDAD AL TRABAJO CUANDO SE INSERTAN FRAGMENTOS ORIGINALES.

*VENTAJAS ESPECIFICAS:* ESTE MÉTODO LO UTILIZAMOS PARA RECABAR INFORMACIÓN SOBRE EL TEMA DE ESTUDIO A TRAVÉS DE FOLLETOS Y REVISTAS PROPORCIONADAS POR GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, ASÍ COMO LIBROS, TESIS, REVISTAS, QUE CONSULTAMOS EN LAS DIVERSAS BIBLIOTECAS DE LA UNAM.

- *MUESTREO SELECTIVO DE INFORMANTES CLAVES:* SON TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE TENGAN CONOCIMIENTO SOBRE LA MATERIA, EN NUESTRO ESTUDIO SERÁN LOS CONSULTORES DE VIDA O SELECCIONADORES, AGENTES, SECRETARIAS, AGENTES DE ZONAS Y LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA.

*VENTAJAS GENERALES:* ESTE MÉTODO NOS VA A AYUDAR PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN RÁPIDA Y CONFIABLE POR LA EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DE LA INFORMACIÓN.

*VENTAJAS ESPECIFICAS:* ESTE MÉTODO LO HEMOS UTILIZADO CON EL FIN DE ADQUIRIR INFORMACIÓN ESENCIAL POR MEDIO DE PERSONAS CON AMPLIO CONOCIMIENTO DEL MEDIO, DICHAS PERSONAS SON: EL SUBGERENTE DE OPERACIONES, AGENTES Y GERENTE DE ZONA.

## DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO

ANTES DE TOMAR EL MUESTREO, DETERMINAMOS EL TAMAÑO APROPIADO DE MUESTRA CON EL QUE SE TRABAJARÁ. EL DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA, DEPENDE DE LAS CIRCUNSTANCIAS EN QUE SE ENCUENTRE EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DE MUCHOS OTROS FACTORES. EL FACTOR QUE AFECTA LA DECISIÓN RESPECTO AL TAMAÑO DE MUESTRA ES QUE ES MUY PEQUEÑO.

“ EL TAMAÑO DE LA POBLACIÓN TAMBIÉN INFLUYE EN LA SELECCIÓN DEL TIPO DE MUESTREO SI EL TAMAÑO DE LA POBLACIÓN ES PEQUEÑO (MANEJABLE) SE DEBE CONSIDERAR UN CENSO ”.

NUESTRO UNIVERSO QUE COMPRENDE LA GERENCIA 651 ES MUY PEQUEÑO YA QUE CUENTA CON 35 AGENTES, 5 SECRETARIAS, 1 JEFE (GERENTE), 1 COORDINADORA Y DOS AUXILIARES ADMINISTRATIVOS. MOTIVO POR EL CUAL SE DETERMINO REALIZAR UN CENSO ES DECIR ESTUDIAR TODOS LOS ELEMENTOS DE LA POBLACIÓN ELIMINANDO TÉCNICAS DE MUESTREO.

ESTE MÉTODO NOS DA UNA EXACTITUD MÁS COMPLETA DE LOS RESULTADOS, YA QUE COMPRENDE EL EXAMEN DE TODOS LOS ELEMENTOS DEL UNIVERSO QUE SERIA 40 ENCUESTADOS. EL RESTO DEL PERSONAL SE ENCARGA DE REALIZAR LAS LABORES CORRESPONDIENTES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA.

## CUESTIONARIO

DE ACUERDO A NUESTROS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN DECIDIMOS APLICAR LA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO QUE NOS ENCAMINA A RESULTADOS CONCRETOS CON EL FIN DE APROBAR O DESAPROBAR LAS HIPÓTESIS, ASÍ COMO EL LOGRAR RECABAR INFORMACIÓN CON LA CUAL SE PUEDEN DETERMINAR DIVERSAS CONCLUSIONES SOBRE EL TEMA.

“ESTA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO ES UN INSTRUMENTO ESCRITO QUE SERÁ RESUELTO SIN INTERVENCIÓN DEL INVESTIGADOR”. (Q 180 /AI Z66 ZORRILLA PAG.175)

EL MÉTODO DE TABULACIÓN PARA EL CUESTIONARIO FUE EN ESCALAS PARES, CON EL FIN DE EVITAR QUE LOS ENCUESTADOS NO SE COMPROMETAN EN SUS OPINIONES Y SE VEAN AFECTADOS EN SUS INTERESES DENTRO DE LA EMPRESA. PRETENDIMOS APLICAR ESTE MÉTODO POR SU RAPIDEZ Y PRECISIÓN EN LA RECOPIACIÓN Y TABULACIÓN DE DATOS PARA AGILIZAR NUESTRA INVESTIGACIÓN.

LOS RESULTADOS OBTENIDOS DENTRO DE LA TABULACIÓN FUERON CALIFICADOS DE ACUERDO A LAS ESCALAS DE RESPUESTAS. POR EJEMPLO; SE HIZO UNA REGLA DE TRES PARA DETERMINAR EL PORCENTAJE DE CADA RESPUESTA ESPECÍFICA.

ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE LAS PERSONAS A ENCUESTAR, ESCRIBEN SUS OPINIONES PERSONALES RESPECTO A SI ESTÁN O NO DE ACUERDO CON LO PREGUNTADO, ASIGNANDO UNA CATEGORÍA DEL CERO AL DIEZ SEGÚN SU RESPUESTA. SE PIDE A CADA

UNA DE ELLAS QUE CONTESTE DE ACUERDO A LA CATEGORÍA QUE SE LES MUESTRA EN EL CUESTIONARIO.

### CUESTIONARIO PILOTO

DURANTE EL DESARROLLO DEL CUESTIONARIO SE TOMARON CIERTAS PRECAUCIONES TANTO PARA EL DISEÑO COMO LA SECUENCIA DE LAS PREGUNTAS, PARA PODER EVALUARLAS ASÍ COMO EXAMINARLO ANTES DE SU APLICACIÓN PARA ASEGURAR SU COMPRENSIÓN.

SE TOMO UNA PEQUEÑA MUESTRA DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO PARA MEDIR Y APLICAR EL GRADO DE COMPRENSIÓN. ESTE PROCESO DE LA PRUEBA PILOTO FUE RECOMENDABLE PARA ANALIZAR Y EVALUAR LAS PREGUNTAS, PARA EFECTUAR CORRECCIONES Y MODIFICACIONES PARA POSTERIORMENTE APLICAR EL CUESTIONARIO EVALUADO.

POR LO QUE FUE NECESARIO REVISARLO EN FORMA INDIVIDUAL POR PARTE DE ALGUNOS MIEMBROS DE LA GERENCIA PARA QUE LO EXAMINARAN Y DIERAN SU PUNTO DE VISTA CON EL FIN DE DETERMINAR LAS PREGUNTAS CLAVE, ACORDES A NUESTRAS NECESIDADES DE INVESTIGACIÓN, DE LAS CUALES FUERON LAS SIGUIENTES:

### C U E S T I O N A R I O   P I L O T O

1.- CONSIDERA UD. QUE EL TIEMPO ESTIMADO PARA LA EMISIÓN DE LAS PÓLIZAS ES EL CONVENIENTE ?.

10	8	6	4	2	0
ADECUADO					INADECUADO

2.- DE ACUERDO A SU CONSIDERACIÓN ¿CUAL SERÍA EL TIEMPO ESTÁNDAR QUE USTED PROPONDRÍA EN CUANTO A LA ENTREGA DE PÓLIZA?

	1 A 3 DÍAS	3 A 4 DÍAS	MÁS DE 5 DÍAS
VIDA	( )	( )	( )
DAÑOS	( )	( )	( )

Y ¿CUAL SERÍA EL TM QUE UD. CONSIDERA PARA LAS QUE REQUIEREN MAYOR INVESTIGACIÓN Y SON MÁS TARDADAS?

	3 A 5 DÍAS	5 A 7 DÍAS	7 A 9 DÍAS	MAS DE 8
VIDA	( )	( )	( )	( )
DAÑOS	( )	( )	( )	( )

3.- DE ACUERDO A LA ESCALA A) ¿ CUÁL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE UD. RECIBE DE LA GERENCIA EN CUANTO AL SERVICIO QUE PRESTA POR PARTE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA? B) Y ¿CUÁL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA?

A)

10	8	6	4	2	0
----	---	---	---	---	---

B)

10	8	6	4	2	0
----	---	---	---	---	---

MUY INSATISFECHO

SATISFECHO

4.- DE QUE MANERA CONSIDERA UD. QUE EL PERSONAL DE LA GERENCIA REALIZAN SUS FUNCIONES?

10	8	6	4	2	0
EFICIENTE				INEFICIENTE	

5.- CÓMO CLASIFICA EL CONTROL DENTRO DE LA GERENCIA?

10	8	6	4	2	0
ADECUADO				INADECUADO	

6.- DE LAS CAUSAS QUE A CONTINUACIÓN SE ENUNCIAN ¿CUÁL ES LA QUE DE ACUERDO A SU OPINIÓN REPERCUTEN EN EL ATRASO DE LOS MOVIMIENTOS ? DE MAYOR A MENOR IMPORTANCIA.

- |  |     |
|--|-----|
| 1. FALTA DE INFORMACIÓN  | ( ) |
| 2. ATRASO POR PARTE DE LA CÍA                                    | ( ) |
| 3. FALTA DE DOCUMENTOS   | ( ) |
| 4. FALTA DE LA REQUISITACIÓN DE LOS FORMATOS                     | ( ) |
| 5. ERROR EN LAS PÓLIZAS O EN LOS MOVIMIENTOS POR PARTE DE LA CÍA | ( ) |
| 6. ERROR POR PARTE DEL ADMINISTRATIVO                            | ( ) |
| 7. AUTORIZACIONES DE LA CÍA                                      | ( ) |
| 8. POLÍTICAS DE LA CÍA   | ( ) |
| 9. PÉRDIDA DEL DOCTO.  | ( ) |
| 10. OTROS.   | ( ) |

7.- CALIFIQUE QUE TAN BUENA ES EN SU CONJUNTO, LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL PERSONAL DE LA GERENCIA

----- ----- ----- -----
MUY BUENA                  BUENA                  REGULAR                  MALA

8.- CÓMO CONSIDERA EL PROCESO QUE SE LLEVA DENTRO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS?

----- ----- ----- -----
EXCELENTE                  BUENO                  REGULAR                  MALO

9.- CUANDO SURGE ALGÚN PROBLEMA EN LA TRAMITACIÓN , ES ORIENTADO POR EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y EL GERENTE?

----- ----- ----- -----
SIEMPRE                  FRECUENTEMENTE                  ALGUNAS VECES                  NUNCA







PRINCIPALES CAUSAS QUE ORIGINAN EL ATRAZO DE LOS MOVIMIENTOS	EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA	CONOCER EL PROCEDIMIENTO DE LAS TRAMITACIONES ES EL APROBADO.	DETERMINAR SI EXISTE LA ASESORIA EN LA TRAMITACION.	DETERMINAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE CONTROL.	MEDIR LA DISPONIBILIDAD PARA LOS CAMBIOS FUTUROS.	DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA TRAMITACION.	VERIFICAR EL NIVEL DE SUPERVISION.	EVALUAR EL CONOCIMIENTO EN CUANTO A LOS MOVIMIENTOS.	MEDIR LA CAPACIDAD DE RESPUESTAS ANTE LOS IMPROVISTOS DE CUALQUIER TIPO.
✓									
	✓								
		✓							
			✓						
				✓					
					✓				
						✓			
							✓		
								✓	
									✓

## CUESTIONARIO FINAL

POR ÚLTIMO CABE ADVERTIR QUE PARA DETERMINAR EL CUESTIONARIO FINAL SE ANALIZARON TANTO LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO PILOTO QUE FUERON RESUELTOS POR LOS MIEMBROS DE LA GERENCIA, COMO LOS RESULTADOS QUE SE OBTUVIERON AL EMPLEAR UNA MATRÍZ PARA JUSTIFICAR, CONCLUIR Y ANALIZAR LA CORRELACIÓN DE LAS PREGUNTAS Y POSTERIORMENTE PRESENTAR EL CUESTIONARIO YA APROBADO.

## CUESTIONARIO FINAL

EL PRESENTE CUESTIONARIO SE APLICARÁ PARA EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE SEGUROS, CON EL FIN DE RECABAR INFORMACIÓN PARA CONOCER Y ANALIZAR SI LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SON LOS ADECUADOS.

1.- CONSIDERA UD. QUE EL TIEMPO ESTIMADO PARA LA EMISIÓN DE LAS PÓLIZAS ES EL CONVENIENTE ?.

10	8	6	4	2	0
ADECUADO			INADECUADO		

2.- DE ACUERDO A SU CONSIDERACIÓN ¿CUAL SERÍA EL TIEMPO ESTÁNDAR QUE USTED PROPONDRÍA EN CUANTO A LA ENTREGA DE PÓLIZA?

	1 A 3 DÍAS	3 A 4 DÍAS	MÁS DE 5 DÍAS
VIDA	( )	( )	( )
DAÑOS	( )	( )	( )

Y ¿CUAL SERÍA EL TM QUE UD. CONSIDERA PARA LAS QUE REQUIEREN MAYOR INVESTIGACIÓN Y SON MÁS TARDADAS ?

	3 A 5 DÍAS	5 A 7 DÍAS	7 A 9 DÍAS	MAS DE 8
VIDA	( )	( )	( )	( )
DAÑOS	( )	( )	( )	( )

3.- DE ACUERDO A LA ESCALA A) ¿ CUÁL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE UD. RECIBE DE LA GERENCIA EN CUANTO AL SERVICIO QUE PRESTA POR PARTE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA? B) Y ¿CUÁL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA?

A)

10	8	6	4	2	0
----	---	---	---	---	---

B)

10	8	6	4	2	0
----	---	---	---	---	---

MUY INSATISFECHO

SATISFECHO

4.- DE QUE MANERA CONSIDERA UD. QUE EL PERSONAL DE LA GERENCIA REALIZAN SUS FUNCIONES?

10	8	6	4	2	0
EFICIENTE			INEFICIENTE		

5.- CÓMO CLASIFICA EL CONTROL DENTRO DE LA GERENCIA?

10	8	6	4	2	0
ADECUADO			INADECUADO		





## T A B U L A C I Ó N Y G R A F I C A S

LOS DATOS QUE SE OBTUBIEON A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO LOS PRESENTAMOS DE MANERA NUMÉRICA DESGLOSANDO EL PORCENTAJE CORRESPONDIENTE A CADA ESCALA DE RESPUESTA, CON EL FIN DE MOSTRAR LOS RESULTADOS TOTALES EN CUANTO A LA CALIFICACIÓN QUE SE LE DIÓ A CADA PREGUNTA.

OTRO MOTIVO POR EL CUAL SE UTILIZARON ESTAS TÉCNICA FUÉ PARA DETERMINAR LA UTILIDAD DE CADA PREGUNTA Y CONOCER SI LOS RESULTADOS SON FAVORABLES PARA EFECTO DE NUESTRA INVESTIGACIÓN.

A CONTINUACIÓN MOSTRAMOS LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE NUESTRA INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE LAS TABULACIONES Y GRÁFICAS.

1. ¿ CONSIDERA UD. QUE EL TIEMPO ESTIMADO PARA LA EMISIÓN DE LAS PÓLIZAS ES EL CONVENIENTE?

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DE PORCENTAJE
	10	5	12.5	
	9	5	12.5	
ADECUADO	8	15	37.5	85
	7	3	7.5	
	6	6	15	
	4	6	15	
INADECUADO	2	0	0	15
	0	0	0	

2. DE ACUERDO A SU CONSIDERACIÓN ¿CUAL SERÁ EL TIEMPO ESTÁNDAR QUE UD. PROPONDRÍA EN CUANTO A LA ENTREGA DE PÓLIZAS?Ç

1 A 3 DIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
VIDA	25	62.5
DAÑOS	28	70

4 A 5 DIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
VIDA	15	37.5
DAÑOS	12	30

2-B. ¿ CUAL SERIA EL TIEMPO QUE UD. CONSIDERA PARA LAS QUE REQUIEREN MAYOR INVESTIGACIÓN Y SON MAS TARDADAS?

3 A 5 DIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
VIDA	15	37.5
DAÑOS	16	40

6 A 8 DIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
VIDA	18	45
DAÑOS	19	47.5

MAS DE 8 DIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
VIDA	7	17.5
DAÑOS	5	12.5

3. DE ACUERDO A LA ESCALA, A) ¿ CUAL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE UD. RECIBE DE LA GERENCIA EN CUANTO AL SERVICIO QUE PRESTA EL ÁREA ADMINISTRATIVA?, B) ¿ CUAL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN POR PARTE DE LA COMPAÑÍA G.N.P?

AREA ADMINISTRATIVA (A)	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DE PORCENTAJE
	10	6	15	
	9	9	22.5	
EFICIENTE	8	16	40	85
	7	3	7.5	
	6	0	0	
	4	3	7.5	
INEFICIENTE	2	0	0	15
	0	3	7.5	

AREA ADMINISTRATIVA (B)	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DE PORCENTAJE
	10	6	15	
	9	4	10	
EFICIENTE	8	15	37.5	85
	7	3	7.5	
	6	6	15	
	4	4	10	
INEFICIENTE	2	0	0	15
	0	2	5	

4. ¿ DE QUE MANERA CONSIDERA UD. QUE EL PERSONAL DE LA GERENCIA REALIZA SUS FUNCIONES?

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DE PORCENTAJE
	10	11	27.5	
	9	5	12.5	
EFICIENTE	8	18	45	100
	7	3	7.5	
	6	3	7.5	
	4	0	0	
INEFICIENTE	2	0	0	0
	0	0	0	



5. ¿ COMO CLASIFICA EL CONTROL DENTRO DE LA GERENCIA?

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DE PORCENTAJE
	10	10	25	
	9	3	7.5	
ADECUADO	8	16	40	92.5
	7	5	12.5	
	6	3	7.5	
	5	3	7.5	
	4	0	0	
INADECUADO	2	0	0	7.5
	0	0	0	

6. DE LAS CAUSAS QUE A CONTINUACIÓN SE ENUNCIAN ¿ CUAL ES LA QUE DE ACUERDO A SU OPINIÓN REPERCUTEN EN EL ATRASO DE LOS MOVIMIENTOS? DE MAYOR A MENOR IMPORTANCIA?

1. FALTA DE INFORMACIÓN.
2. ATRASO POR PARTE DE LA COMPAÑÍA.
3. ERROR POR PARTE DEL ADMINISTRATIVO.
4. ERROR EN LAS PÓLIZAS O EN LOS MOVIMIENTOS POR PARTE DE LA CIA.
5. AUTORIZACIONES DE LA CIA.

7. CALIFIQUE QUE TAN BUENA ES EN SU CONJUNTO; LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL PERSONAL DE LA GERENCIA.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
MUY BUENA	14	35
BUENA	19	47.5
REGULAR	7	17.5
MALA	0	0

8. ¿ COMO CONSIDERA EL PROCESO QUE SE LLEVA DENTRO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
MUY BUENO	12	30
BUENO	19	47.5
REGULAR	9	22.5
MALO	0	0

9. ¿ CUANDO SURGE ALGÚN PROBLEMA EN LA TRAMITACIÓN DE MOVIMIENTOS DE UNA PÓLIZA ES ORIENTADO POR EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y EL GERENTE?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
SIEMPRE	17	42.5
FRECUENTEMENTE	9	22.5
ALGUNAS VECES	10	25
NUNCA	4	10

10 ¿CREE UD. QUE LAS MEDIDAS DE CONTROL APLICADAS A LAS ACTIVIDADES DENTRO DE LA GERENCIA SON?

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DE PORCENTAJE
	10	7	17.5	
	9	2	5	
ADECUADO	8	15	37.5	85
	7	3	7.5	
	6	7	17.5	
	4	3	7.5	
INADECUADO	2	3	7.5	15
	0	0	0	

11. ¿ COMO CONSIDERA LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS TAREAS?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
MUY BUENA	12	30
BUENA	21	52.5
REGULAR	7	17.5
MALA	0	0

12. ¿ ESTARÍA DISPUESTO A CUMPLIR CON LOS REQUISITOS QUE SE PIDEN EN CUALQUIER MOVIMIENTO O TRAMITE DE PÓLIZAS PARA UN MEJOR SERVICIO POR PARTE DE LA COMPAÑÍA?

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DE PORCENTAJE
	10	19	47.5	
	9	4	10	
MUY DISPUESTO	8	13	32.5	90
	6	0	0	
	4	0	0	
INDISPUESTO	2	4	10	10
	0	0	0	

13. ¿ ESTARÍA DISPUESTO A COOPERAR CON NUEVAS FORMAS DE TRABAJO CON EL FIN DE LOGRAR MEJORES RESULTADOS PARA LA GERENCIA Y POR CONSECUENCIA COLABORAR CON EL CRECIMIENTO DE LA MISMA?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DEL PORCENTAJE
SI	26	65	65
NO	5	12.5	32.5
NO CONTESTO	9	22.5	

14. ¿ LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN Y QUE SE DEBEN ATENDER CON URGENCIA SON ATENDIDAS DE UNA MANERA?

	ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DE PORCENTAJE
	10	5	12.5	
	8	19	47.5	
EFICIENTE	7	3	7.5	85
	6	7	17.5	
	4	3	7.5	
INEFICIENTE	2	3	7.5	15
	0	0	0	

15. ¿ ESTA DE ACUERDO CON LA FORMA DE COMO SE LLEVAN A CABO LAS OPERACIONES DE TRABAJO EN LA GERENCIA?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DEL PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	10	25	
DE ACUERDO	16	40	65
EN DESACUERDO	8	20	
MUY EN DESACUERDO	0	0	35
NO CONTESTO	6	15	

16. ¿ EXISTE CONSTANTE SUPERVISIÓN POR PARTE DE SUS JEFES EN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES?

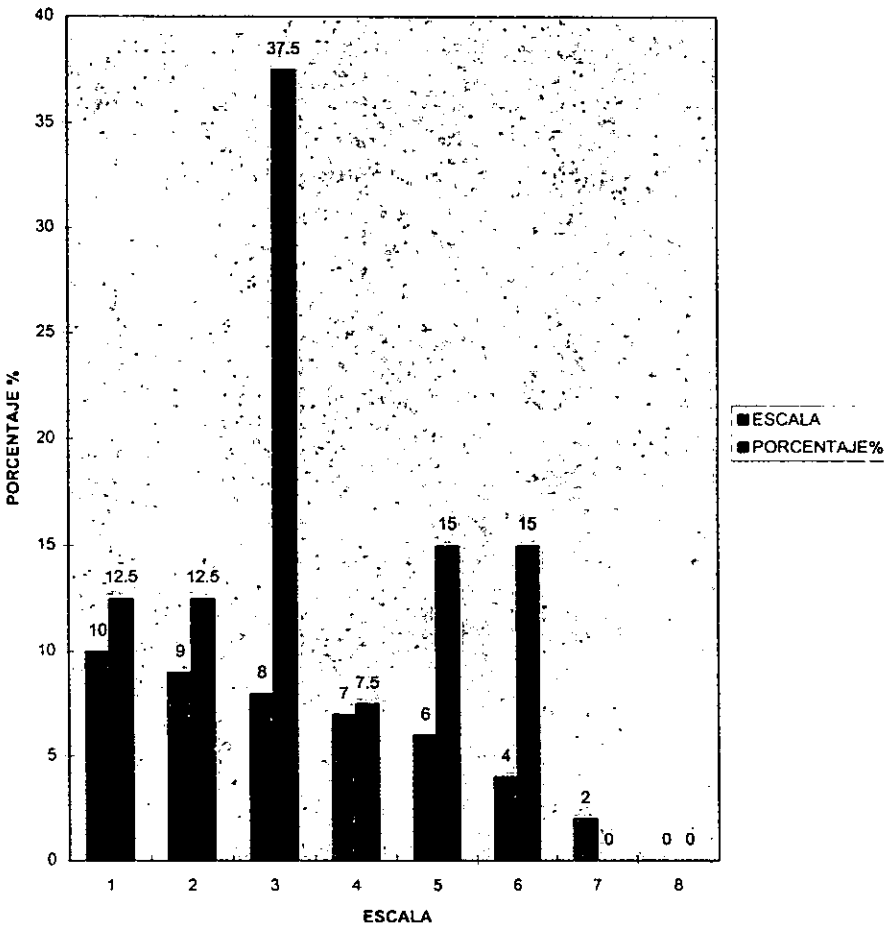
ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DE PORCENTAJE
FRECUENTEMENTE	19	47.5	
ALGUNAS VECES	9	22.5	87.5
OCASIONALMENTE	7	17.5	
NUNCA	0	0	
NO CONTESTO	5	12.5	12.5

17. ¿ CONOCE LAS FUNCIONES DE LA TRAMITACIÓN DENTRO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA AUNQUE NO LAS HAYA REALIZADO?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE %	TOTAL DE PORCENTAJE
MUCHO	5	12.5	
SUFICIENTE	16	40	87.5
MUY POCO	14	35	
NADA	5	12.5	12.5

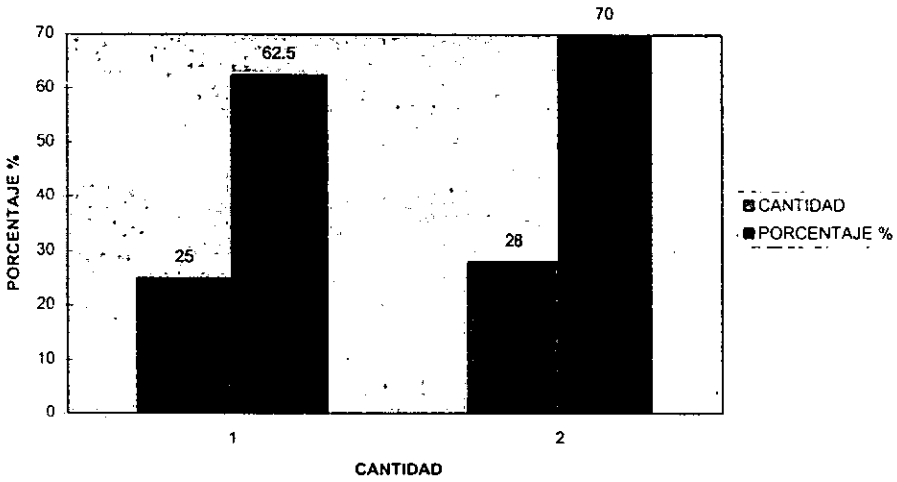
ESCALA	PORCENTAJE%				
10	12.5				
9	12.5				
8	37.5				
7	7.5				
6	15				
4	15				
2	0				
0	0				

PREGUNTA 1



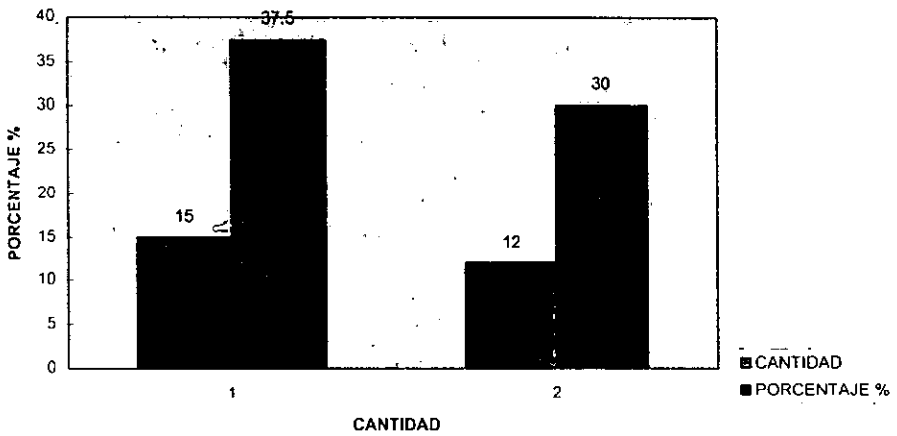
CANTIDAD	PORCENTAJE %
25	62.5
28	70

PREGUNTA 2A



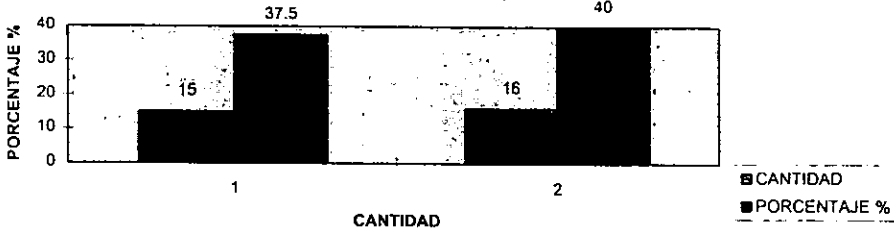
CANTIDAD	PORCENTAJE %
15	37.5
12	30

PREGUNTA 2A



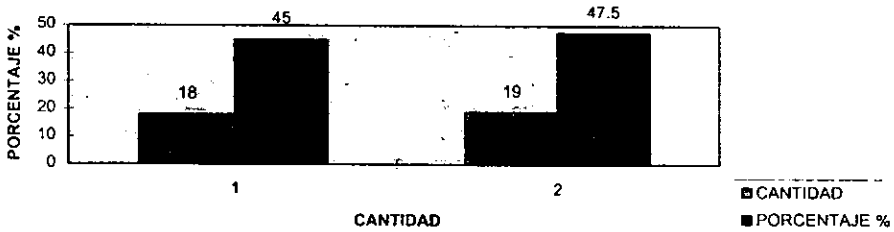
CANTIDAD	PORCENTAJE %				
15	37.5				
16	40				

PREGUNTA 2B



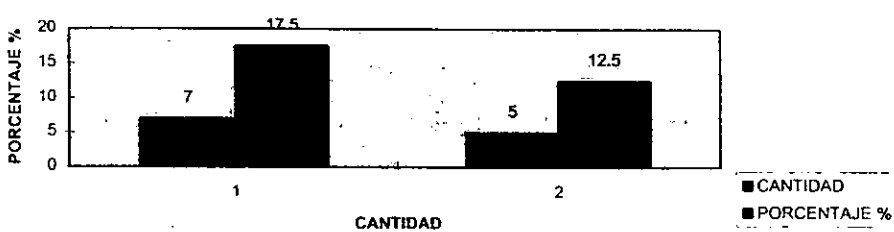
CANTIDAD	PORCENTAJE %				
18	45				
19	47.5				

PREGUNTA 2B



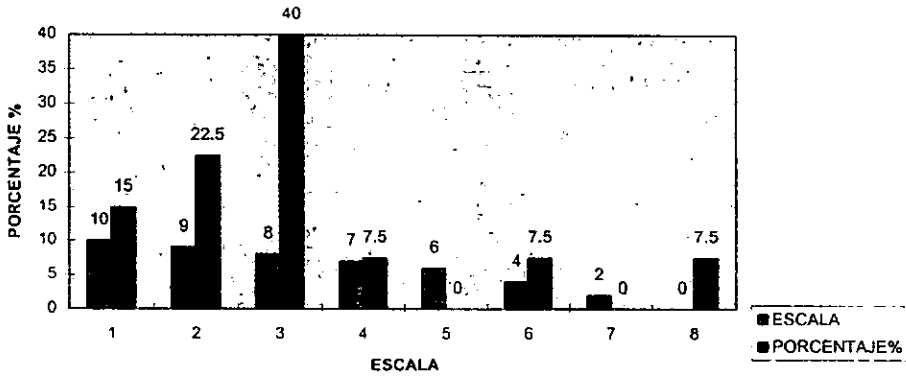
CANTIDAD	PORCENTAJE %				
7	17.5				
5	12.5				

PREGUNTA 2B



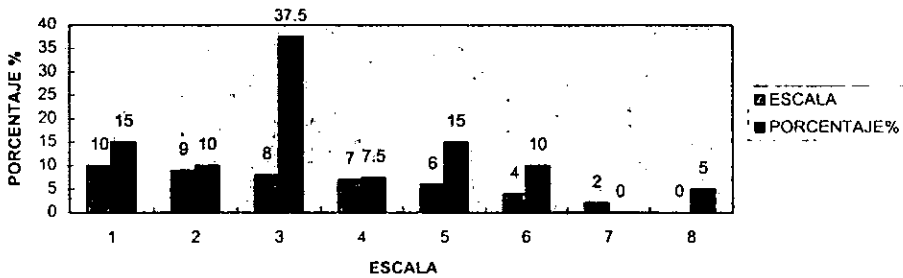

ESCALA	PORCENTAJE%
10	15
9	22.5
8	40
7	7.5
6	0
4	7.5
2	0
0	7.5

PREGUNTA 3A



ESCALA	PORCENTAJE%
10	15
9	10
8	37.5
7	7.5
6	15
4	10
2	0
0	5

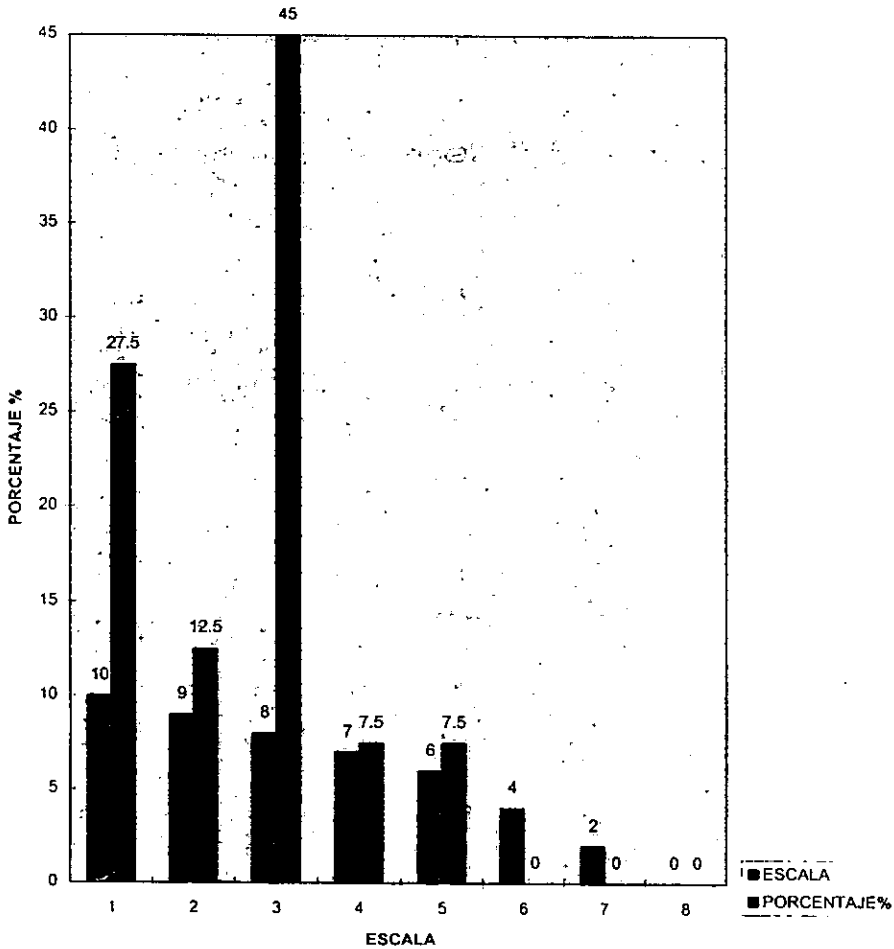
PREGUNTA 3B





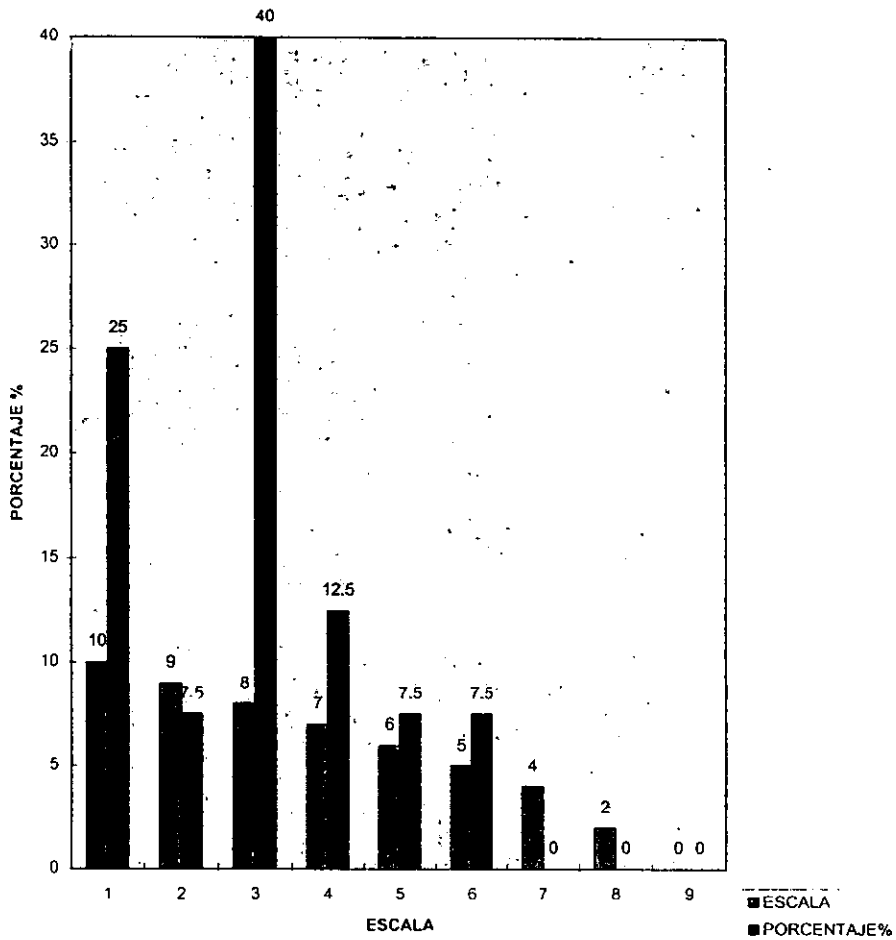
ESCALA	PORCENTAJE%				
10	27.5				
9	12.5				
8	45				
7	7.5				
6	7.5				
4	0				
2	0				
0	0				

PREGUNTA 4



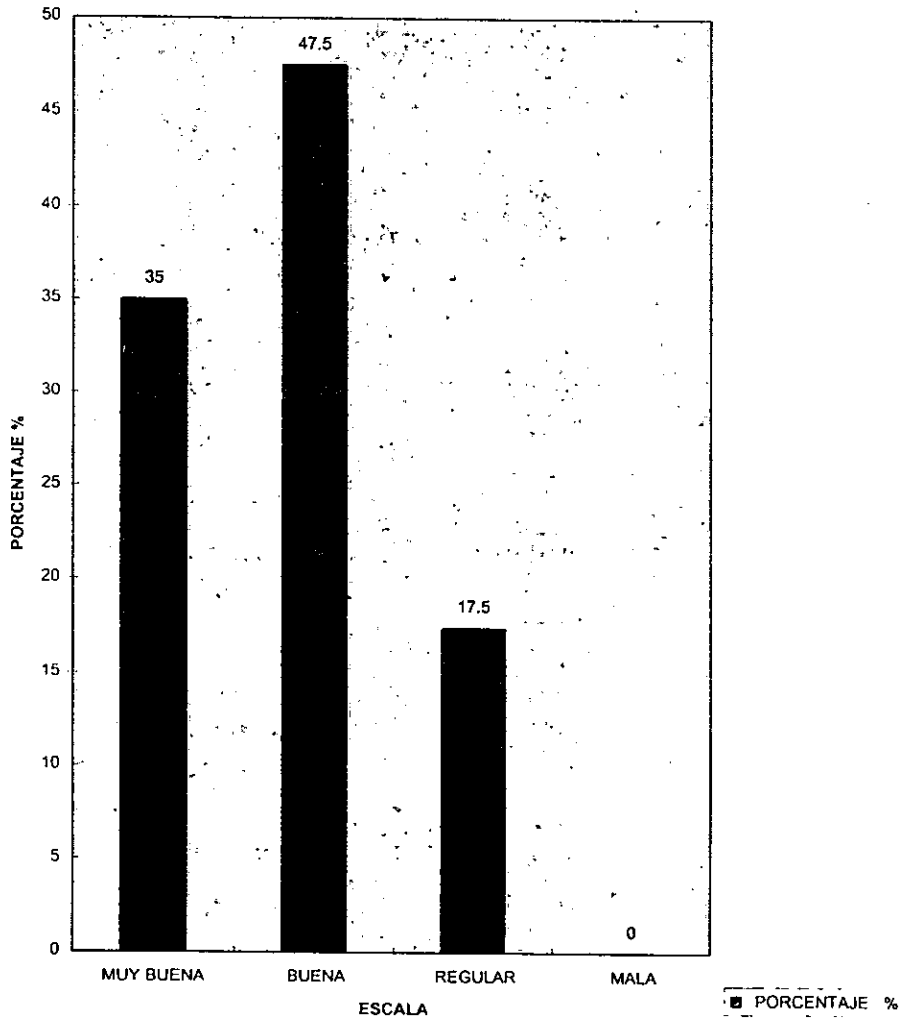
ESCALA	PORCENTAJE%				
10	25				
9	7.5				
8	40				
7	12.5				
6	7.5				
5	7.5				
4	0				
2	0				
0	0				

PREGUNTA 5



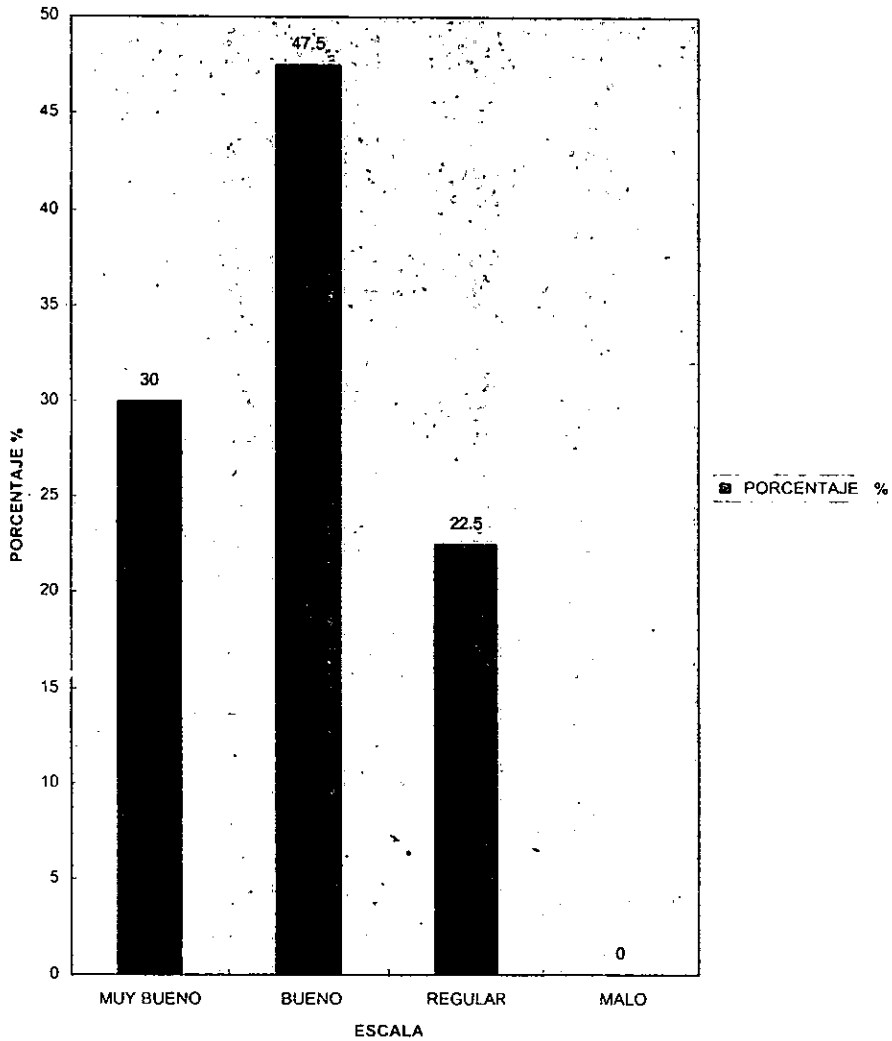
ESCALA	PORCENTAJE %
MUY BUENA	35
BUENA	47.5
REGULAR	17.5
MALA	0

PREGUNTA 7



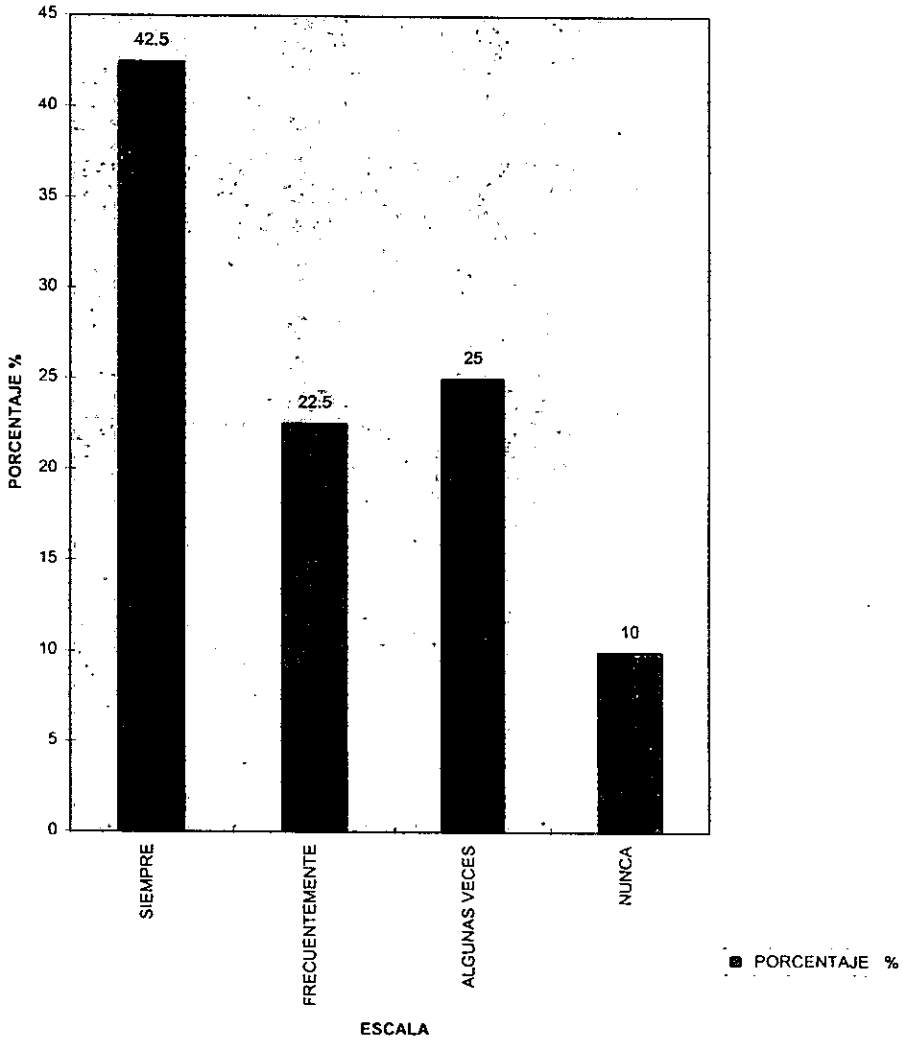
ESCALA	PORCENTAJE %				
MUY BUENO	30				
BUENO	47.5				
REGULAR	22.5				
MALO	0				

PREGUNTA 8



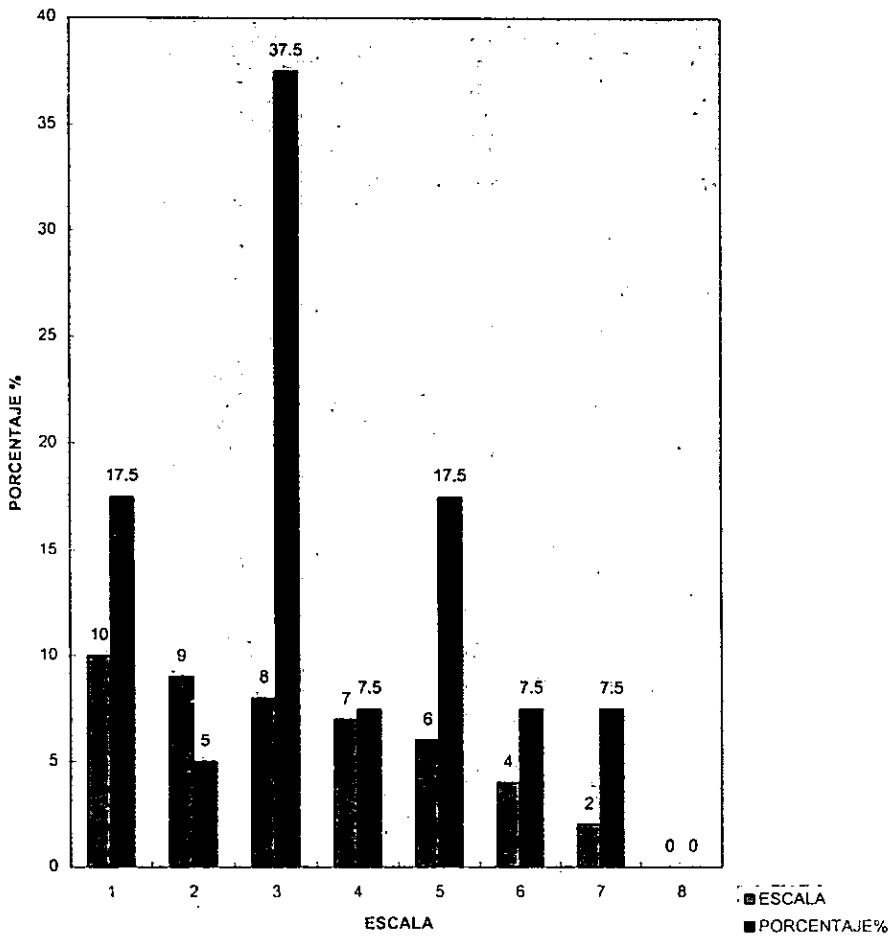
ESCALA	PORCENTAJE %					
SIEMPRE	42.5					
FRECUE	22.5					
ALGUNAS V	25					
NUNCA	10					

PREGUNTA 9



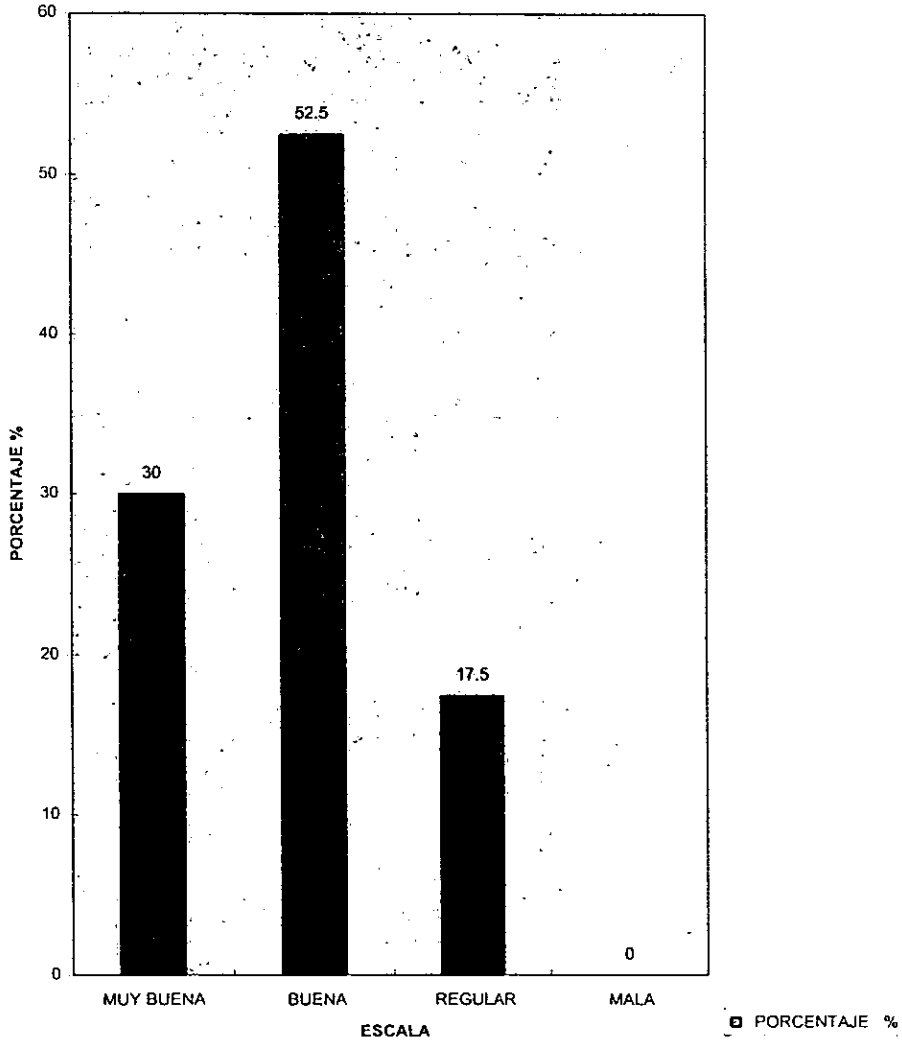
ESCALA	PORCENTAJE%				
10	17.5				
9	5				
8	37.5				
7	7.5				
6	17.5				
4	7.5				
2	7.5				
0	0				

PREGUNTA 10



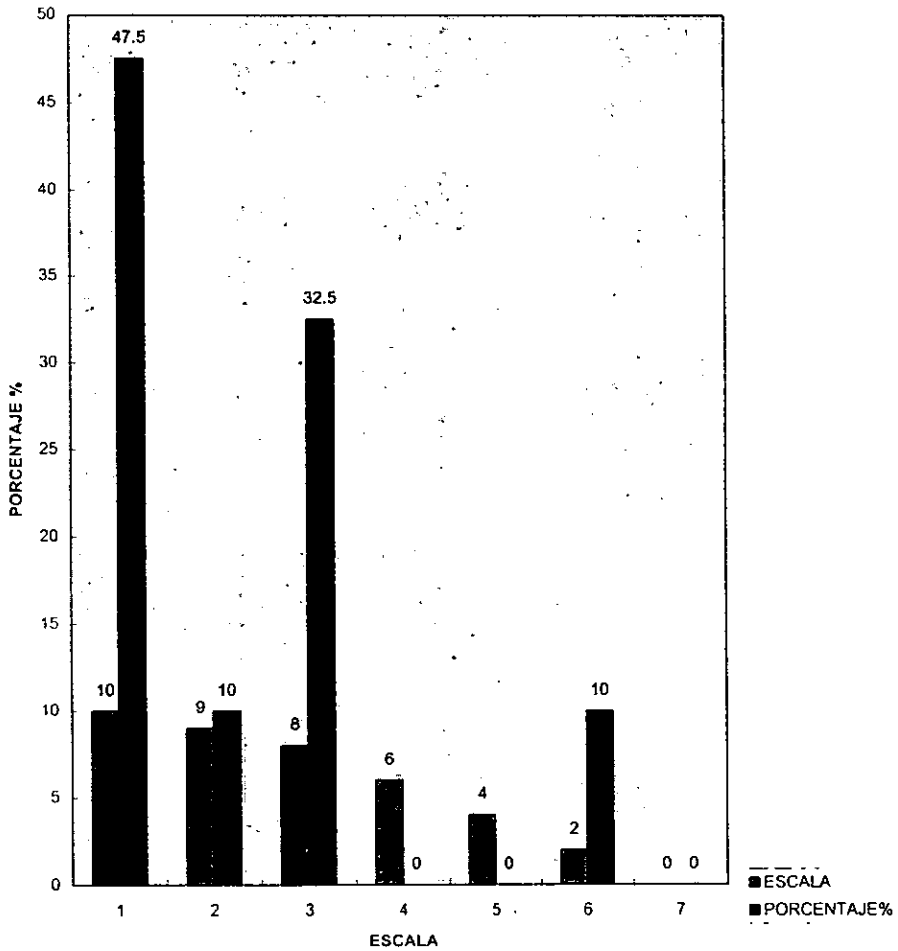
ESCALA	PORCENTAJE %				
MUY BUENA	30				
BUENA	52.5				
REGULAR	17.5				
MALA	0				

PREGUNTA 11



ESCALA	PORCENTAJE%				
10	47.5				
9	10				
8	32.5				
6	0				
4	0				
2	10				
0	0				

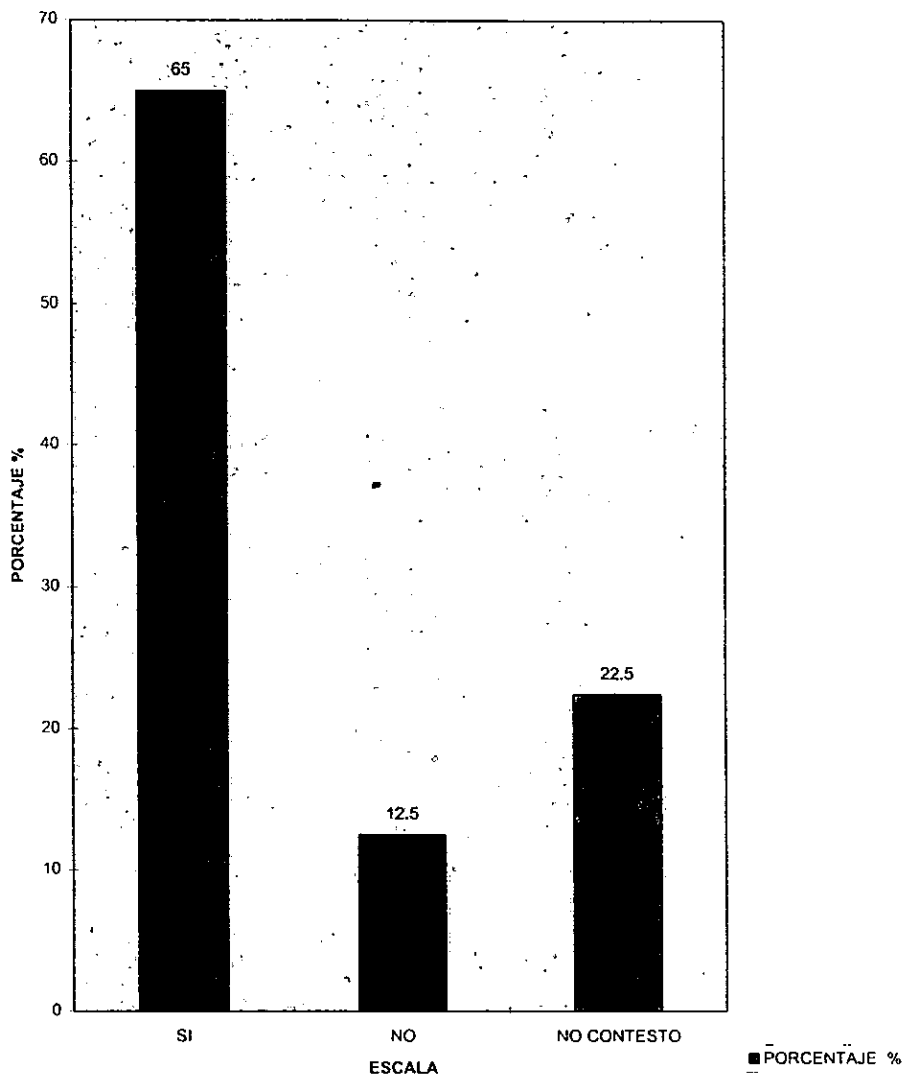
PREGUNTA 12





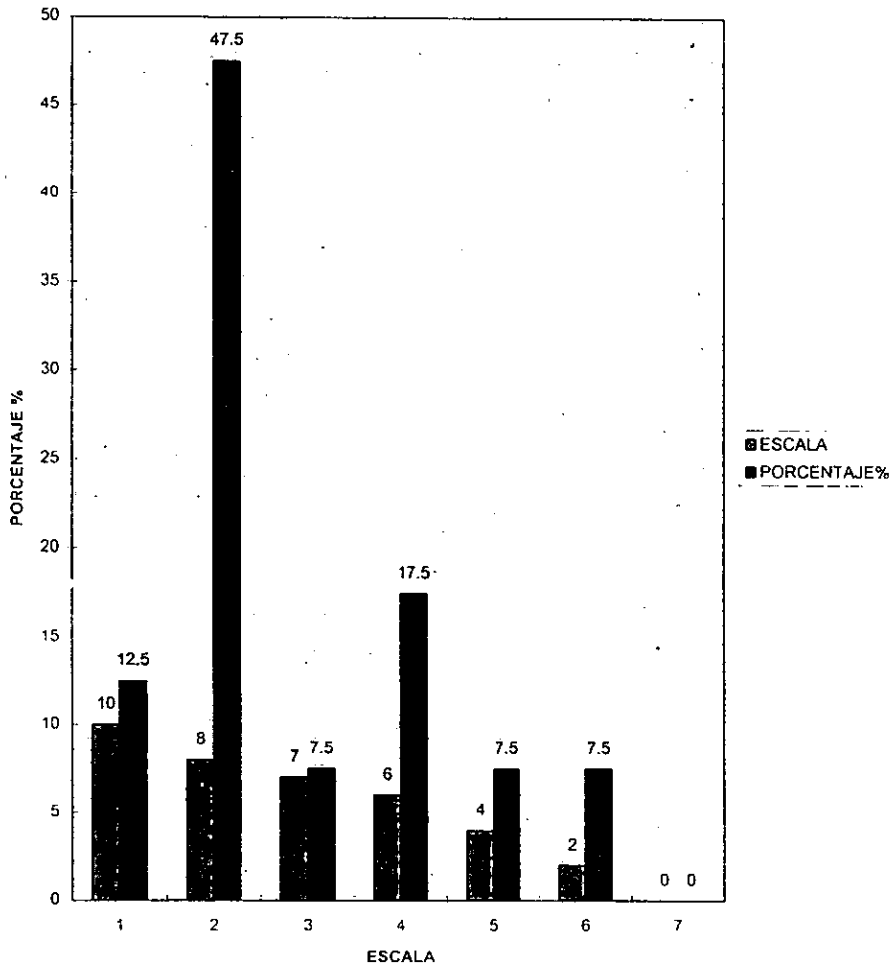
ESCALA	PORCENTAJE %				
SI	65				
NO	12.5				
NO CONTESTO	22.5				

PREGUNTA 13



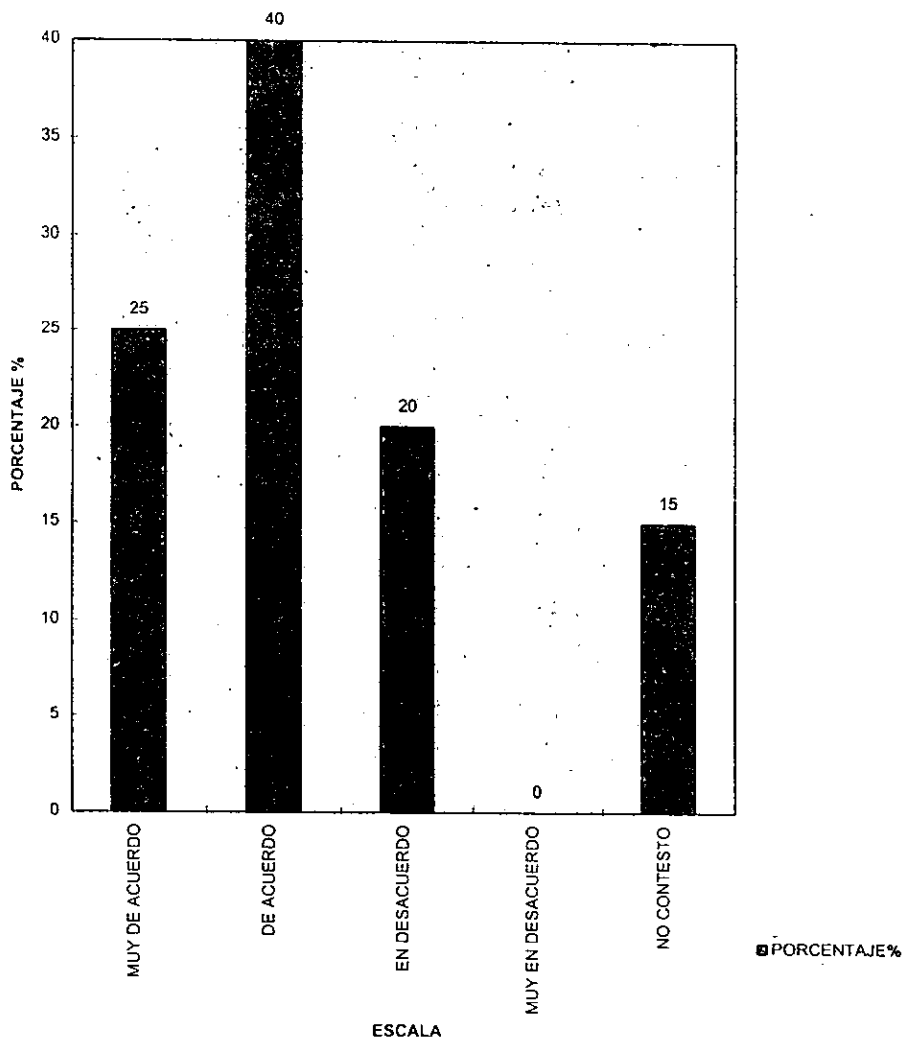
ESCALA	PORCENTAJE%
10	12.5
8	47.5
7	7.5
6	17.5
4	7.5
2	7.5
0	0

PREGUNTA 14



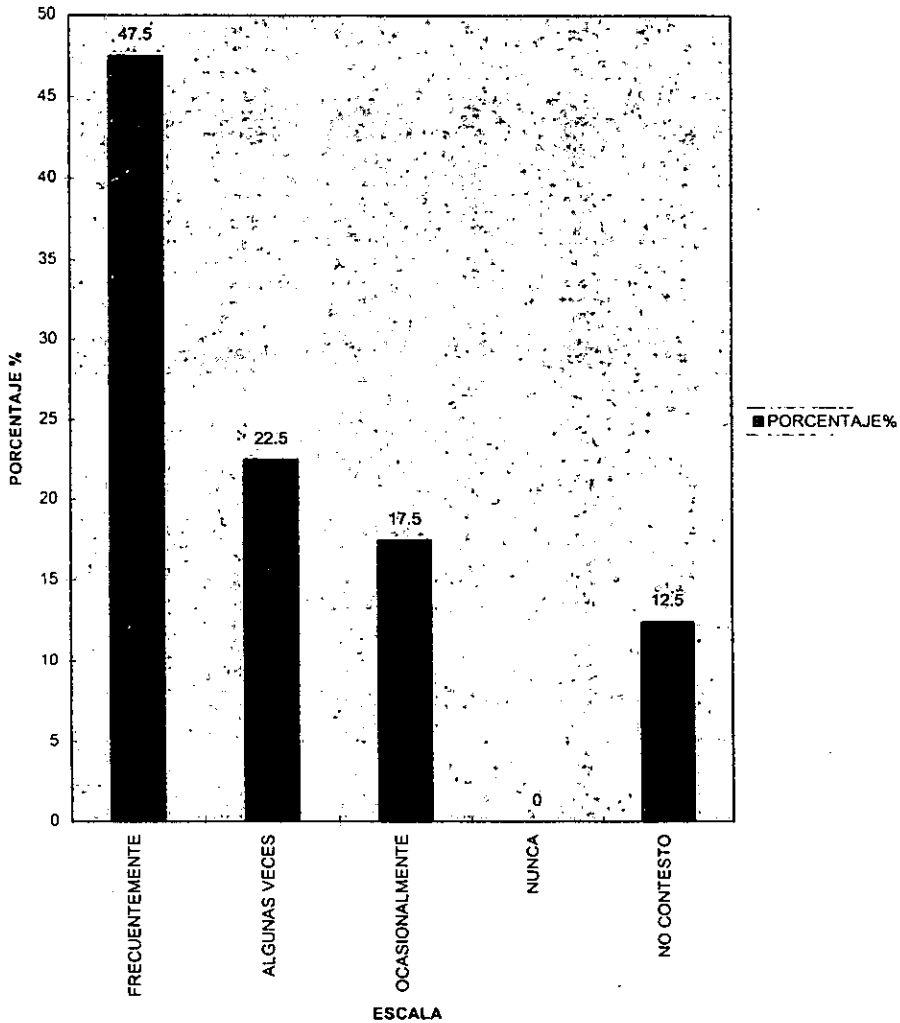
ESCALA	PORCENTAJE%				
MUY DE AC	25				
DE ACUERD	40				
EN DESACU	20				
MUY EN DE	0				
NO CONTES	15				

PREGUNTA 15



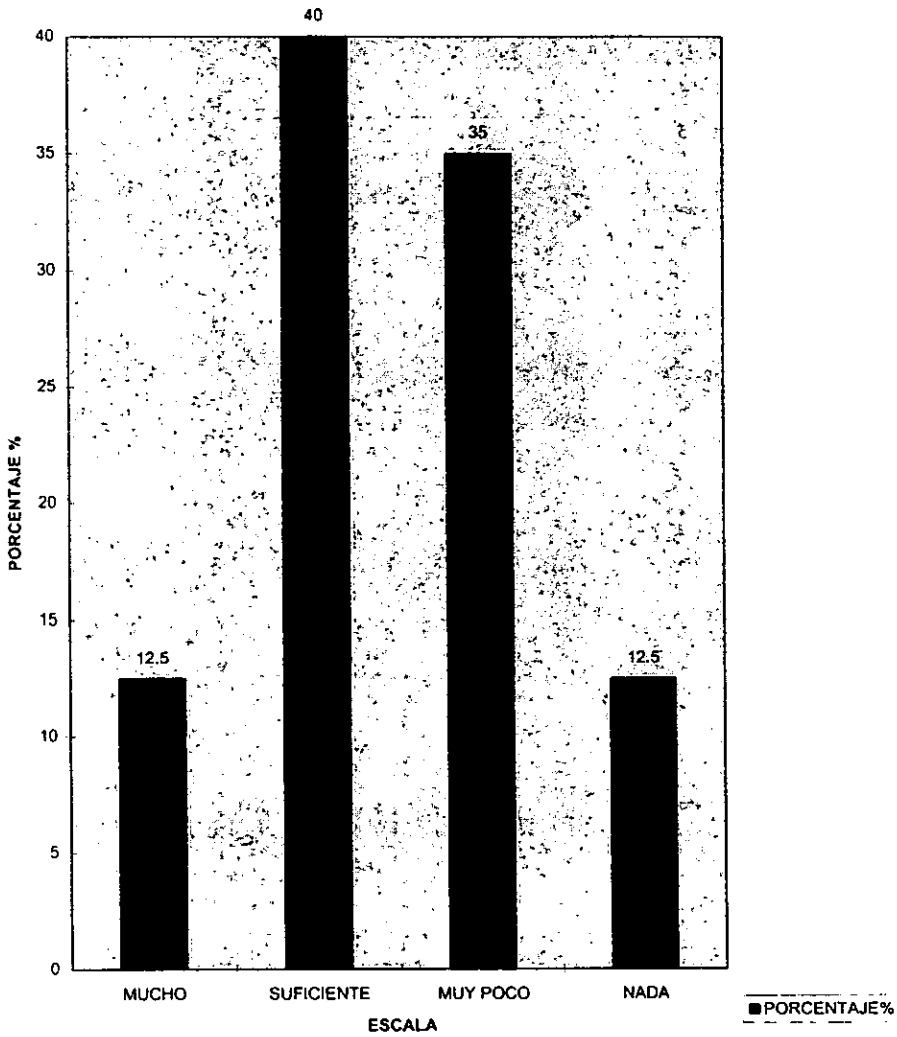
ESCALA	PORCENTAJE%				
FRECUENT	47.5				
ALGUNAS V	22.5				
OCASIONAL	17.5				
NUNCA	0				
NO CONTES	12.5				

PREGUNTA 16



ESCALA	PORCENTAJE%					
MUCHO	12.5					
SUFICIENTE	40					
MUY POCO	35					
NADA	12.5					

**PREGUNTA 17**



## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. EN CUANTO AL TIEMPO QUE ESTABLECE LA EMPRESA PARA LA ENTREGA DE LAS PÓLIZAS NOS DIMOS CUENTA QUE EL 85% DEL PERSONAL ESTA DE ACUERDO CON EL TIEMPO Y EL 15% EN DESACUERDO, ESTE PORCENTAJE DE PERSONAS OPINÓ QUE DEBERÍA CONSIDERARSE UN CAMBIO PARA LA EMISIÓN DE LAS PÓLIZAS.

2.A. EL TIEMPO QUE CONSIDERARON CONVENIENTE PARA LA EMISIÓN DE LAS PÓLIZAS ES EL SIGUIENTE: 65.05% POR TARDARSE DE 1 A 3 DÍAS EN LAS PÓLIZAS DE VIDA Y EL 37.5% OPINÓ QUE DE 3 A 4 DÍAS; EN CUANTO A LAS PÓLIZAS DE DAÑOS EL 70% PIENSA QUE DEBE SER DE UNO A 3 DÍAS Y EL 30% RESTANTE COMENTO QUE DEBE SER DE 3 A 4 EL TIEMPO IDÓNEO PARA SU REALIZACIÓN.

2.B. EN CUANTO A LAS PÓLIZAS DE VIDA QUE REQUIEREN DE MAYOR INVESTIGACIÓN EL 37.5% AFIRMO QUE DEBERÍA SER DE 3 A 5 DÍAS, EL 45% OPINÓ QUE DE 6 A 8 DÍAS Y EL 17.5% SUGIRIÓ QUE EL TIEMPO DEBERÍA DE SER DE 8 DÍAS EN LAS PÓLIZAS DE DAÑOS, EL 40% DE LOS ENCUESTADOS OPINO QUE REQUIERE DE 3 A 5 DÍAS, EL 47.5% COMENTÓ QUE EL PLAZO DEBE SER DE 6 A 8 DÍAS Y EL 12.5% OPINÓ QUE MÁS DE 8 DÍAS SERÍA EL MEJOR PLAZO.

3. EL 85% DE NUESTRA MUESTRA CONSIDERA QUE EL SERVICIO QUE PRESTA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA ES EFICIENTE Y EL 15% PROPUSO QUE ES INEFICIENTE. EN RELACIÓN AL SERVICIO POR PARTE DE LA COMPAÑÍA, EL 85% CONTESTO QUE ES EFICIENTE Y EL 15% COMENTO QUE ES INEFICIENTE.

4. EL 100% DEL PERSONAL ENCUESTADO OPINÓ QUE LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL DE LA GERENCIA, LAS REALIZA DE UNA MANERA EFICIENTE.

5. EL 92.5% DE NUESTRA POBLACIÓN CONSIDERÓ, QUE EL CONTROL EXISTENTE DENTRO DE LA EMPRESA ES ADECUADO Y EL 7.5% LO CONSIDERÓ COMO INADECUADO.

6. DE LOS PUNTOS MÁS IMPORTANTES QUE SE MENCIONARON, LOS DE MAYOR IMPORTANCIA QUE A SU CONSIDERACIÓN EXPUSIERON FUERON:

1. FALTA DE INFORMACIÓN.
2. ATRASO POR PARTE DE LA COMPAÑÍA.
3. ERROR POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.
4. ERROR EN LAS PÓLIZAS O EN LOS MOVIMIENTOS POR PARTE DE LA COMPAÑÍA.

7. LA RELACIÓN INTERPERSONAL EXISTENTE DENTRO DE LA GERENCIA HA SIDO CALIFICADA DE LA SIGUIENTE MANERA: EL 35% DE LOS ENCUESTADOS COMENTÓ QUE ES MUY BUENA, EL 47.5% LA CALIFICÓ COMO BUENA Y EL 17.5% CONCLUYÓ QUE ERA REGULAR.

8. EN CUANTO AL PROCESO DE TRAMITACIÓN EMPLEADO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA EL 30% DEL PERSONAL LO CONSIDERA MUY BUENO, EL 47.5% COMENTÓ QUE ES BUENO Y EL RESTANTE 22.5% LO CONSIDERÓ COMO REGULAR.

9. DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN QUE RECIBE EL PERSONAL PARA LA SOLUCIÓN DE SUS PROBLEMAS EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN POR PARTE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y EL GERENTE, OPINÓ QUE EL 42.5% SIEMPRE RECIBE ASESORÍA, EL 22.5% CONTESTÓ QUE FRECUENTEMENTE ES ASESORADO, EL 25% CONSIDERA QUE ALGUNAS VECES ES ASESORADO Y EL 10% OPINÓ QUE NUNCA RECIBE ASESORÍA.

10. EN RELACIÓN A LA MEDIDAS DE CONTROL QUE SE APLICAN EN LAS ACTIVIDADES DE LA GERENCIA, EL 85% DEL PERSONAL CONSIDERA QUE SON ADECUADAS Y EL 15% QUE SON INADECUADAS.

11. LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS TAREAS, EL 30% DE LA MUESTRA LAS CONSIDERARON COMO MUY COMO MUY BUENAS, EL 52.5% COMENTÓ QUE SON BUENAS Y EL 17.5% LAS CATALOGÓ COMO REGULARES.

12. EL 90% DEL PERSONAL DE LA EMPRESA COMENTO QUE ESTA DISPUESTO A CUMPLIR CON LOS REQUISITOS QUE SE PIDEN PARA REALIZAR CUALQUIER TRÁMITE O MOVIMIENTO, SOLO EL 10% SE MANIFESTÓ COMO INDISPUESTO.

13. EL 65% DEL PERSONAL OPINÓ QUE ESTA DISPUESTO EN COOPERAR CON NUEVAS FORMAS DE TRABAJO PARA OBTENER MEJORES RESULTADOS, EL 12.5% NO ESTA DISPUESTO Y EL 22.5% NO CONTESTÓ.

15. DE ACUERDO CON LA FORMA DE COMO SE LLEVAN A CABO LAS OPERACIONES DE TRABAJO EN LA GERENCIA, EL 25% ESTA MUY DE ACUERDO, EL 40% ESTA DE ACUERDO Y EL 20% EN DESACUERDO, ASÍ MISMO EL 15% NO CONTESTO.

16. EN CUANTO A LA SUPERVISIÓN QUE SE PERCIBE PARA LA REALIZACIÓN DE SUS ACTIVIDADES, 47.5% CONSIDERA QUE ES FRECUENTE, EL 22% COMENTA QUE ALGUNAS VECES, EL 17.5% CONSIDERA QUE OCASIONALMENTE Y EL 12.5% NO CONTESTO.

17. EL 12.5% DEL PERSONAL CONOCE MUCHO EL FUNCIONAMIENTO Y EL PROCESO DE TRAMITACIÓN, EL 40% CONOCE LO SUFICIENTE, EL 35% CONOCE MUY POCO, EL 12.5% LO DESCONOCE.

18. EL 85% DE LOS ENCESTADOS CONSIDERA QUE LOS PROBLEMAS QUE DEBEN DE ATENDERSE CON URGENCIA SON ATENDIDOS DE UNA MANERA EFICIENTE Y EL 15% CONSIDERA QUE SON ATENDIDOS CON INEFICIENCIA.

## CONCLUSIONES

SE CONCLUYÓ QUE EL CONTROL ES LA BASE PRIMORDIAL DE LAS ORGANIZACIONES SOPORTADAS POR MÉTODOS Y PLANES COORDINADOS POR LA ADMINISTRACIÓN, QUE ADOPTAN A UN ENTE ECONÓMICO PARA OBTENER INFORMACIÓN OPORTUNA, EFICIENCIA, PREVISIÓN, CALIDAD TOTAL Y RAZONABILIDAD DE SUS OPERACIONES. TODO ADHERIDO A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, POR LO QUE HEMOS CONSIDERADO LO SIGUIENTE: DE ACUERDO A LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE NUESTRA INVESTIGACIÓN EN RELACIÓN AL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y MOVIMIENTOS DE DOCUMENTOS EN LA GERENCIA. CONCLUIMOS QUE LOS PROBLEMAS DETECTADOS Y QUE AFECTAN DE ALGUNA MANERA A ESTAS OPERACIONES, TAMBIÉN REPERCUTEN TANTO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, LA SUPERVISIÓN, POLÍTICAS DE LA EMPRESA, EL REGISTRO Y LA AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTOS, ASÍ COMO A LA ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA INFLUYENDO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA.

DADO QUE SE ATRASARÍA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE UN SEGURO Y POR CONSECUENCIA LÓGICA DISMINUYE LAS VENTAS DE LA EMPRESA.

NOS PERCATAMOS QUE LA MAYOR PARTE DEL PERSONAL ESTA DE CONFORMIDAD CON EL TIEMPO EN EL CUAL SE EMITE UNA PÓLIZA AUNQUE SUGIERE QUE LE TIEMPO DE EMISIÓN NO SEA MAYOR DE 3 DÍAS.

LA MAYORÍA DEL PERSONAL ESTA DE ACUERDO CON EL ESTÁNDAR QUE MARCA LA COMPAÑÍA EN CUANTO A LA ENTREGA DE PÓLIZAS QUE REQUIEREN DE UNA MAYOR INVESTIGACIÓN YA QUE LA EMPRESA CONSIDERA UN PLAZO DE 7 DÍAS POR LO QUE SE CONSIDERA QUE DE SUFRIR VARIACIÓN EN DICHO TIEMPO NO DEBE EXCEDERSE DEL MISMO.

POR LA INFORMACIÓN OBTENIDA CONOCIMOS QUE EL SERVICIO QUE PRESTA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA, AL PERSONAL ES ACEPTABLE PERO NO DEL TODO SATISFACTORIA YA QUE REQUIERE DE UNA SERIE DE MEDIDAS PARA MOSTRAR UNA MAYOR EFICIENCIA EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO COMO LAS SIGUIENTES:

1. AMPLIAR EL APOYO TÉCNICO.
2. CURSOS DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN EN CUANTO A NUEVOS MÉTODOS DE OPERACIÓN Y TRABAJO.

EN RELACIÓN A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL DE LA GERENCIA, NOS DIMOS CUENTA QUE SON EFICIENTES AUNQUE DEBERÍAN MEJORAR SU ACTITUD Y TRATO AL PERSONAL PROPORCIONÁNDOLES RESPUESTAS CLARAS A LOS PROBLEMAS QUE SE LES PRESENTEN.

EL PERSONAL DE LA GERENCIA OPINÓ QUE SE DEBEN TENER MEDIDAS TENDIENTES A PERFECCIONAR EL CONTROL PARA EVALUAR LOS RESULTADOS LOGRADOS.

EN CUANTO A LA COMPAÑÍA TUVIMOS CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE SITUACIONES QUE NO FAVORECEN LA ACTIVIDAD DEL PERSONAL (AGENTES, SECRETARIAS, ÁREA ADMINISTRATIVA) ESTAS SON LAS SIGUIENTES:

1. LIMITACIONES EN LA ACEPTACIÓN DE TRAMITES POR FALTA DE INFORMACIÓN DEL ASEGURADO.
2. POR PERDIDA DE FOLIOS EN LA COMPAÑÍA.
3. POR FALLA EN EL SISTEMA DE PAGO DE COMISIONES.



DEBIDO A LA BUENA INTERRELACIÓN ENTRE EL INTERPERSONAL QUE EXISTE EN LA GERENCIA SE PUEDE IMPLANTAR UN MEJOR SISTEMA DE CONTROL PARA UN MEJOR FUNCIONAMIENTO DE TODAS LAS OPERACIONES Y UNA MEJOR COORDINACIÓN DE TODAS LAS PARTES QUE INTEGRAN LA GERENCIA, HACIÉNDOLA POR CONSECUENCIA MÁS EFICIENTE Y PRODUCTIVA.

LA ASESORÍA QUE PROPORCIONA EL GERENTE Y EL ÁREA ADMINISTRATIVA AL DEMÁS PERSONAL DE LA EMPRESA LA CONSIDERAMOS COMO BUENA, PERO SE DEBE PUNTUALIZAR EN CIERTOS ASPECTOS PARA AGILIZAR EL PROCESO DE ASESORÍA LO CUAL CONTRIBUIRÁ, INDUDABLEMENTE A UNA MAYOR RAPIDEZ EN LA REALIZACIÓN DE TRAMITES Y MOVIMIENTOS DE DOCUMENTOS DENTRO DE LA GERENCIA.

SE DETERMINÓ QUE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA PARA LA GERENCIA REALIZA SUS ACTIVIDADES DE UNA MANERA ACEPTABLE PERO CON CIERTAS SITUACIONES A MEJORAR, ENTRE OTRAS; AMPLIAR EL CONOCIMIENTO QUE TIENE SOBRE LA TRAMITACIÓN DE UNA PÓLIZA, MAYOR DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN.

EL ATRASO EN LA TRAMITACIÓN ENTRE OTRAS CAUSAS SE DEBE A QUE LOS AGENTES, SECRETARIAS Y DEMÁS PERSONAL DE LA GERENCIA NO CONOCEN A LA PERFECCIÓN LOS TRAMITES Y MOVIMIENTOS QUE SON APLICADOS AL SEGURO, ESTO DEBIDO A LA FALTA DE CONOCIMIENTO POR PARTE DE ELLOS Y NO TANTO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.

LA SUPERVISIÓN POR PARTE DE LOS NIVELES SUPERIORES ES FRECUENTE PERO SE DEBE MEJORAR EN ALGUNOS PUNTOS TALES COMO A CONTINUACIÓN SE MENCIONAN: AGILIZACIÓN DE LAS CITAS CON LOS CLIENTES, EL CIERRE DE CONTRATOS; TAMBIÉN EN CUANTO A LAS FECHAS DE CIERRE DE OPERACIONES POR PARTE DE LA COMPAÑÍA, ESTO PARA ALCANZAR INCENTIVOS DE PRODUCTIVIDAD (COMISIONES, BONOS, VALES, ETC.).

LA MAYOR PARTE DEL PERSONAL DE LA GERENCIA CONSIDERA QUE LOS PROBLEMAS CON CARÁCTER DE URGENTE O IMPREVISTOS SE LES DE LA MEJOR SOLUCIÓN EN SU MOMENTO, EXISTIENDO OCASIONES EN QUE LAS SOLUCIONES DEBAN SER MÁS PRECISAS Y PONIENDO MÁS EMPENO EN AQUELLOS QUE TENGAN MÁS PRIORIDAD Y QUE AFECTEN TANTO AL CLIENTE ASÍ COMO EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA GERENCIA.

EL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA EMPRESA MOSTRÓ DISPOSICIÓN HACIA POSIBLES CAMBIOS QUE PUDIERAN OCURRIR A FUTURO EN LA GERENCIA, PARA LOGRAR UN MAYOR Y MEJOR RENDIMIENTO Y CALIDAD EN SUS ACTIVIDADES REALIZADAS DENTRO DE LA MISMA, CON EL FIN DE QUE ESTA LOGRE MAYORES ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD, YA QUE ESTO REPERCUTIRÁ EN BENEFICIO DE TODOS LOS MIEMBROS QUE LABORAN EN ESTA EMPRESA.

EN CUANTO A LA GERENCIA EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA COMPAÑÍA DEBEN PRESENTAR UNA BUENA COORDINACIÓN EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN, COSA QUE NO EXISTE EN SU TOTALIDAD POR CUESTIONES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, ASÍ COMO DEFICIENCIAS QUE EXISTEN DENTRO DE LAS MISMAS.

DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN , SE DETERMINÓ QUE EL PERSONAL DE LA GERENCIA NO CONOCE EN SU TOTALIDAD LOS REQUISITOS QUE SE NECESITAN PARA EFECTUAR ALGÚN TRÁMITE O MOVIMIENTO ADMINISTRATIVO.

DE ACUERDO A LOS RESULTADOS DE ESTUDIO, CONCLUIMOS QUE SI SE CUMPLIERON LAS HIPÓTESIS, YA QUE AL NO TENER UN CONTROL ADECUADO PARA CADA OPERACIÓN O MOVIMIENTO DENTRO DE LA GERENCIA, VA A DAR COMO CONSECUENCIA

ATRASOS Y MAL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA AFECTANDO SU RELACIÓN CON LAS OFICINAS CENTRALES DE LA EMPRESA ASEGURADORA.

AL TÉRMINO DE NUESTRA INVESTIGACIÓN DEDUCIMOS QUE SI FUERON ALCANZADOS NUESTROS OBJETIVOS, YA QUE SE PUDO ADQUIRIR LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LLEGAR A LOS RESULTADOS ESPERADOS Y EN SU CASO EL PROBAR NUESTRAS HIPÓTESIS, CONOCIENDO DE ALGUNA MANERA LAS CAUSAS QUE AFECTAN EL FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y COMO CONSECUENCIA EL CONTROL ; CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO QUE RECIBEN LOS AGENTES, ASÍ COMO EL SABER CUALES SON LOS SEGUROS MÁS IMPORTANTES DENTRO DEL ÁMBITO ASEGURADOR.

## RECOMENDACIONES

UNA VEZ CONCLUIDA LA INVESTIGACIÓN Y AL ANALIZAR NUESTRA INFORMACIÓN, ASÍ COMO POR HABER TENIDO LA OPORTUNIDAD DE CONOCER LAS INSTALACIONES Y ESCUCHAR LAS SUGERENCIAS Y COMENTARIOS DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LAS OPERACIONES DE ESTA EMPRESA SE PROPONEN LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:

1. LA ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.
2. CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN CUANTO A LAS OPERACIONES QUE SE REALIZAN EN LA OFICINAS CENTRALES DE COMPAÑÍA.
3. PROPONERLES A LAS OFICINAS CENTRALES QUE CUMPLAN CON EL TIEMPO ESTÁNDAR DE ENTREGA DE CUALQUIER MOVIMIENTO, EN CASO CONTRARIO SOLICITAR ATENCIÓN POR PARTE DE SUS SUPERVISORES.
4. IMPARTIR CURSOS ESPECIALES A LOS AGENTES ACERCA DE LA REQUISICIÓN QUE DEBE LLEVAR CUALQUIER TRÁMITE O MOVIMIENTO RELACIONADOS A SUS ACTIVIDADES DENTRO DE LA GERENCIA.  
REFORZANDO FRECUENTEMENTE LAS MEDIDAS DE CONTROL EXISTENTES EN CUANTO AL PROCESO DE TRAMITACIÓN PARA UN MEJOR FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA.
5. MEJORAR EL SERVICIO QUE PROPORCIONA EL ÁREA ADMINISTRATIVA A LOS AGENTES Y DEMÁS ÁREAS DE LA GERENCIA, DETALLANDO INFORMACIÓN EN EL MOMENTO QUE SEA NECESARIO.
6. MEJORAR LA ASESORÍA QUE SE LE PROPORCIONA AL PERSONAL PARA EL MEJOR CUMPLIMIENTO DE SUS ACTIVIDADES POR PARTE DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DEL GERENTE.
7. MAYOR COORDINACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA REALIZAR LOS TRAMITES Y MOVIMIENTOS ASÍ COMO PARA MEJORAR LA COORDINACIÓN ENTRE LA GERENCIA Y LA COMPAÑÍA.
8. ESPECIFICAR LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE CADA PERSONA QUE INTEGREN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA.
9. DETERMINAR Y DEFINIR DE UNA MANERA MÁS ESPECÍFICA ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA CADA PUESTO.
10. DELIMITAR LA RESPONSABILIDAD DE CADA PERSONA QUE TENGA ALGUNA FUNCIÓN DENTRO DE LA EMPRESA.
11. DETERMINAR CUALES SON LOS PROBLEMAS MÁS IMPORTANTES A SOLUCIONAR Y SU FRECUENCIA CON EL FIN DE DARLES UNA RESPUESTA FAVORABLE CON EL OBJETIVO DE EVITARLOS.
12. IMPLANTAR MÉTODOS DE TRABAJO PARA REDUCIR EL TIEMPO Y EL NÚMERO DE OPERACIONES REALIZADAS PARA CADA MOVIMIENTO O TRAMITACIÓN.

## TÉRMINOS MAS UTILIZADOS DENTRO DE LOS DIFERENTES RAMOS DEL SEGURO

### *AGRAVACIÓN DEL RIESGO:*

ALTERACIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES O PARTICULARES DEL BIEN AMPARADO HECHAS POR EL ASEGURADO O CON CONOCIMIENTO DE ESTE, QUE AUMENTEN LA PELIGROSIDAD INICIALMENTE PREVISTA Y QUE HAYAN INFLUIDO EN LA REALIZACIÓN DEL SINIESTRO, SIENDO MOTIVO DE RECHAZO DE LA RECLAMACIÓN.

### *ÁREA DE FUEGO:*

AQUELLAS INSTALACIONES QUE SE ENCUENTREN SEPARADAS ENTRE SI POR UNA DISTANCIA DE 15 METROS, SIENDO ESTAS DE CONSTRUCCIÓN MACIZA Y MATERIALES INCOMBUSTIBLES O DE 30 METROS EN CASO DE CONSTRUCCIONES NO MACIZAS, DE MATERIALES COMBUSTIBLES O QUE CONTENGAN, MANEJEN O PROCESEN SUBSTANCIAS INFLAMABLES.

### *ASEGURADO:*

ES LA PERSONA SOBRE CUYAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES, RECAE LA COBERTURA DEL SEGURO, ASÍ, EN EL RAMO DE VIDA, EL ASEGURADO ES LA PERSONA A LA CUAL SE LE GARANTIZA LA SOLVENCIA ECONÓMICA DE SU FAMILIA EN EL CASO DE FALLECIMIENTO. EN EL RAMO DE DAÑOS, ES EL TITULAR DEL INMUEBLE CUBIERTO POR LA PÓLIZA.

### *ASEGURADOR:*

PERSONA MORAL (DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN MEXICANA), QUE DEBE PAGAR LA INDEMNIZACIÓN O RESARCIR EL DAÑO AL OCURRIR UN SINIESTRO.

### *BENEFICIARIO:*

PERSONA FÍSICA O MORAL QUE RECIBIRÁ LOS BENEFICIOS DEL SEGURO AL OCURRIR EL SINIESTRO.

### *BIENES CUBIERTOS:*

OBJETOS QUE SE PUEDEN ASEGURAR.

### *BIENES CUBIERTOS BAJO CONVENIO EXPRESO:*

AQUELLOS BIENES U OBJETOS QUE SE PUEDAN CUBRIR MEDIANTE UN ACUERDO ESPECIAL ENTRE LAS DOS PARTES: ASEGURADO Y ASEGURADOR.

### *BIENES NO CUBIERTOS:*

BIENES U OBJETOS QUE POR NINGÚN MOTIVO SE AMPARAN EN LA PÓLIZA.

### *COASEGURO:*

PARTICIPACIÓN PROPORCIONAL EN EL SINIESTRO A CARGO DEL ASEGURADO. SE EXPRESA EN UN PORCENTAJE SOBRE LA PERDIDA INCURRIDA.

### *COMBUSTIÓN ESPONTANEA:*

AQUELLA QUE NO SE ORIGINA POR LA INTERVENCIÓN DE UN FOCO CALORIFICO EXTERNO QUE LO INICIE, SINO POR PROCESOS DE OXIDACIÓN DE ORDEN QUÍMICO O BIOQUÍMICO QUE PRODUCEN RESIDUOS SÓLIDOS CARBONOSOS.

### *CONTENIDOS EN CASA HABITACIÓN:*

ENSERES TALES COMO: AJUARES DE SALA, COMEDOR Y RECAMARA, ROPA, OBJETOS DE ARTE Y FANTASÍA, ESPEJOS, CUADROS, CORTINAS, ALFOMBRAS, CANDILES, LIBREROS E INSTRUMENTOS MUSICALES, APARATOS ELÉCTRICOS, OBJETOS D LOZA, CRISTALES, ENSERES DE COMEDOR, BATERÍAS DE COCINA, Y EN GENERAL, SOBRE TODO EL MENAJE DE CASA HABITACIÓN PARTICULAR DEL ASEGURADO, SUS FAMILIARES Y SERVIDUMBRE.

**CONSTRUCCIÓN MACIZA:**

MUROS: DE PIEDRA, TABIQUE, BLOCK DE CONCRETO ARMADO, PERMITIÉNDOSE SECCIONES DE VIDRIO BLOCK O CUALQUIER OTRO MATERIAL RESISTENTE AL FUEGO POR MAS DE 2 HORAS Y QUE NO EXCEDA DE 12 METROS CUADRADOS.

ENTREPISOS: DE BÓVEDA METÁLICA, BOVEDILLAS, SIPOREX, LOSA ACERO, TRIDI-LOSA, BÓVEDA DE LADRILLO SOBRE ARMAZÓN DE HIERRO O CEMENTO ARMADO.

TECHOS: DE TABIQUE, SIPOREX, PLACAS DE MATERIALES AGLUTINADOS RESISTENTES AL FUEGO POR 2 HORAS MÍNIMO, CON ESPESOR DE 2.5 cms. DE CONCRETO, LAMINAS METÁLICAS O DE ASBESTO-CEMENTO, CRISTALES SOBRE ARMAZÓN METÁLICO, ASBESTO Y TEJAS DE BARRO, PIZARRA O ASBESTO-CEMENTO.

**DAÑO:**

PERDIDA O MENOSCABO QUE SUFRE UNA PERSONA EN ELLA MISMA O EN SU PATRIMONIO.

**DAÑO MORAL:**

LA AFECTACIÓN DE UNA PERSONA EN SUS SENTIMIENTOS, AFECTOS, CREENCIAS, DECORO, HONOR, CONFIGURACIÓN Y ASPECTO FÍSICO O EN LA CONSIDERACIÓN QUE DE ELLA MISMA TIENE LOS DEMÁS.

**DEDUCIBLE:**

SON LOS PRIMEROS PESOS DE TODA PERDIDA QUE QUEDAN A CARGO DEL ASEGURADO. TIENE POR OBJETO ELIMINAR DEL SEGURO LAS PERDIDAS PEQUEÑAS QUE NO AFECTAN CONSIDERABLEMENTE EL PATRIMONIO DEL ASEGURADO.

**EDIFICO:**

CONJUNTO DE CONSTRUCCIONES MATERIALES PRINCIPALES Y ACCESORIAS CON SUS INSTALACIONES FIJAS, EXCLUYENDO LOS CIMIENTOS Y ADITAMENTOS QUE SE ENCUENTREN BAJO EL NIVEL DEL PISO MAS BAJO.

**ENDOSOS:**

SON DOCUMENTOS QUE SE AGREGAN AL CONTRATO (PÓLIZA), Y QUE PUEDEN AMPLIAR O LIMITAR LOS BENEFICIOS NORMALES DEL MISMO.

EXISTEN TRES CLASES DE ENDOSOS:

"A" EN EL SE SEÑALA CUALQUIER MOVIMIENTO QUE IMPLIQUE AUMENTO DE PRIMAS, COMO PUEDEN SER:

- AUMENTO DE SUMA ASEGURADA
- AUMENTO DE UBICACIONES
- BIENES ADICIONALES

"D" SIRVE PARA SEÑALAR CUALQUIER MOVIMIENTO QUE IMPLIQUE DISMINUCIÓN DE PRIMA, COMO:

- DISMINUCIÓN DE SUMA ASEGURADA
- ELIMINACIÓN DE BIENES

"B" SEÑALA CUALQUIER MOVIMIENTO QUE NO MODIFIQUE LA PRIMA.

**FUEGO DIRECTO:**

MEDIO PRODUCIDO POR FUEGO O FLAMA, QUE NO SEA PRECISAMENTE EL SISTEMA DE RESISTENCIAS ELÉCTRICAS, CONTENIDAS EN CÁMARAS CERRADAS, ASÍ COMO VAPOR, AIRE O AIRE CALIENTE.

**INCENDIO:**

SUCESO QUE PRODUCE FLAMA Y QUE ESTA FUERA DEL CONTROL HUMANO.

**INDEMNIZACIÓN:**

PAGO QUE REALIZA LA COMPAÑÍA ASEGURADORA AL ASEGURADO, POR LA OCURRENCIA DE UN RIESGO AMPARADO EN LA PÓLIZA.

**INTERÉS ASEGURABLE:**

EL INTERÉS QUE SE ORIGINA CUANDO EL BENEFICIARIO DE UNA PÓLIZA ESPERA RAZONABLEMENTE BENEFICIARSE CON LA CONTINUACIÓN DE LA VIDA DEL ASEGURADOR O SUFRIR UNA PERDIDA POR SU MUERTE. LAS PÓLIZAS QUE SE OBTIENEN POR UNA PERSONA SOBRE LA VIDA DE OTRA SIN INTERÉS ASEGURABLE DE POR MEDIO. NO SON OBLIGATORIAS DE ACUERDO CON LA LEY, PUESTO QUE SON CONSIDERADAS CONTRARIAS AL BIEN COMÚN.

**MEJORAS Y ADAPTACIONES:**

SON AQUELLAS QUE SE AGREGAN A UN INMUEBLE, QUE NO SON PARTE ESENCIAL DEL MISMO Y QUE PUEDEN ASEGURARSE SEPARADAMENTE O BIEN COMO PARTE DEL EDIFICIO.

**MULTICLAUSULA:**

ENDOSO QUE AMPARA LA VARIACIÓN DE LOS COSTOS DE BIENES NACIONALES Y/O EXTRANJEROS PROPIEDAD DEL ASEGURADO Y NUEVAS ADQUISICIONES, HASTA UN VALOR DEL 5% DE LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA.

**MURO CORTA FUEGO:**

TENDRÁ LA CONSIDERACIÓN DE MURO CORTA FUEGO, AQUEL QUE ESTE CONSTRUIDO DE PIEDRA, TABIQUE, TEPETATE, ADOBE, CONCRETO ARMADO U OTRO ELEMENTO DE CONSTRUCCIÓN SIMILAR QUE RESISTA AL FUEGO CUANDO MENOS POR 2 HORAS.

**PARAPETO:**

DIVISIÓN CONSTRUIDA DE PIEDRA, TABIQUE, BLOCK DE CONCRETO ARMADO U OTRO ELEMENTO CONSTRUCTIVO SIMILAR SIN ABERTURA ALGUNA Y QUE SE ELEVE, COMO MÍNIMO, 90cms. POR ENCIMA DEL TECHO MAS ALTO, ENTRE 2 ÁREAS DE FUEGO.

**PERITAJE:**

DICTAMEN DE UN PERITO NOMBRADO DE COMÚN ACUERDO POR ESCRITO DE AMBAS PARTES Y QUE SUELE USARLA A EFECTO CUANDO EXISTE DESACUERDO ENTRE EL ASEGURADO Y LA COMPAÑÍA SOBRE EL MONTO DE CUALQUIER PERDIDA O DAÑO.

**PERJUICIO:**

PRIVACIÓN DE CUALQUIER GANANCIA LICITA QUE DEBIERA HABERSE OBTENIDO DE NO HABERSE PRODUCIDO EL DAÑO.

**PLAZO DE REVISIÓN:**

EL ASEGURADO PODRÁ PEDIR LA REVISIÓN Y, EN SU CASO, RECTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE DENTRO DE LOS 30 DÍAS QUE SIGUE AL DÍA EN QUE RECIBA LA PÓLIZA.

**PÓLIZA:**

PALABRA QUE PROVIENE DEL ITALIANO QUE QUIERE DECIR "PROMESA" Y ES EL DOCUMENTO QUE AMPARA EL CONTRATO CELEBRADO ENTRE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA Y EL ASEGURADO.

**PRIMA:**

COSTO DEL SEGURO.

**PRIMER RIESGO:**

CANTIDAD QUE EL ASEGURADOR PAGA ÍNTEGRAMENTE POR LOS DAÑOS SUFRIDOS HASTA EL MONTO DE LA SUMA ASEGURADA, SIN EXCEDER DEL INTERÉS (ECONÓMICO) QUE EL ASEGURADO TENGA EN LOS BIENES AL OCURRIR UN SINIESTRO.

LOS SEGUROS QUE OPERAN BAJO ESTA FORMA SON:

ROBO

CRISTALES

RESPONSABILIDAD CIVIL

**PROPORCIÓN INDEMNIZABLE:**

SI EN EL MOMENTO DE OCURRIR UN SINIESTRO LOS BIENES TIENEN EN CONJUNTO UN VALOR TOTAL SUPERIOR A LA CANTIDAD ASEGURADA, LA COMPAÑÍA ASEGURADORA RESPONDERÁ DE MANERA PROPORCIONAL AL DAÑO CAUSADO.

LOS SEGUROS QUE OPERAN BAJO ESTA FORMA SON:

INCENDIO

SEGURO DE INGENIERÍA

TRANSPORTES

**REINSTALACIÓN DE SUMA ASEGURADA:**

ES EL ACTO DE REGRESAR LA SUMA ASEGURADA A LA CANTIDAD CONTRATADA ORIGINALMENTE, DESPUÉS DE UN SINIESTRO.

**REINSTALACIÓN AUTOMÁTICA DE SUMA ASEGURADA:**

OCURRE CUANDO LA COMPAÑÍA ASEGURADORA SE COMPROMETE A REGRESAR LA SUMA ASEGURADORA A LA CANTIDAD CONTRATADA ORIGINALMENTE, INMEDIATAMENTE DESPUÉS DEL SINIESTRO Y SIN COSTO PARA EL ASEGURADO.

**RESISTENCIA AL FUEGO:**

CARACTERÍSTICAS DE UN ELEMENTO DE CONSTRUCCIÓN, COMPONENTE, EQUIPO O ESTRUCTURA, CAPAZ DE CONSERVAR, DURANTE UN MÍNIMO DE 2 HORAS, EL AISLAMIENTO TÉRMICO REQUERIDO Y LA EMISIÓN DE GASES INFLAMABLES EN CASO DE UN INCENDIO.

**RIESGO:**

EVENTUALIDAD QUE, DE OCURRIR, TRAERÁ COMO CONSECUENCIA UNA PERDIDA ECONÓMICA.

**RIESGOS CUBIERTOS**

ESPECIFICAN QUE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS ACEPTA ASUMIR TODOS LOS DAÑOS ECONÓMICOS QUE SUFRA EL ASEGURADO SI SE REALIZA ALGUNO DE ESTOS RIESGOS NOMBRADOS.

**RIESGOS CUBIERTOS POR CONVENIO EXPRESO:**

ES UNA SECCIÓN DE LA PÓLIZA QUE CONTIENE LAS LIMITACIONES A LOS RIESGOS CUBIERTOS PERO QUE PUEDEN SER AMPARADOS POR UN ACUERDO ESPECIAL ENTRE ASEGURADO Y ASEGURADOR.

**RIESGO ESPECULATIVO:**

AQUEL CUYAS CONSECUENCIAS PUEDEN SER FAVORABLES O ADVERSAS. (EJEMPLO: CASA DE BOLSA).

**RIESGOS NO CUBIERTOS:**

TAMBIÉN LLAMADOS EXCLUSIONES, SON AQUELLOS RIESGOS Y BIENES QUE POR NINGÚN MOTIVO SE PUEDEN AMPARAR EN EL CONTRATO DE SEGURO.

**RIESGO PURO:**  
AQUEL QUE ACARREA SIEMPRE CONSECUENCIAS ADVERSAS.

**SEGURO DE DAÑOS:**  
PROTECCIÓN PARA LOS BIENES ADQUIRIDOS POR EL ASEGURADO O PARA AQUELLOS QUE ESTÁN BAJO SU CUSTODIA, O SOBRE LOS CUALES TENGA UN INTERÉS ASEGURABLE.

**SINIESTRO:**  
LA OCURRENCIA DEL RIESGO. REALIZACIÓN DE UN RIESGO QUE GENERA PERDIDA.

**SOTECHADOS:**  
TODA CONSTRUCCIÓN QUE CAREZCA DE MUROS EN DOS O MAS DE SUS LADOS.

**SUBROGACIÓN DE DERECHOS:**  
DERECHO QUE ADQUIERE UNA ASEGURADORA AL INDEMNIZAR, DE RECLAMAR EN CONTRA DE TERCEROS RESPONSABLES DEL DAÑO O PERDIDAS HASTA LA CANTIDAD PAGADA AL ASEGURADO.

**SUMA ASEGURADA:**  
EL VALOR QUE SE FIJA AL BIEN QUE SE DESEA PROTEGER Y QUE SIRVE COMO LIMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD PARA LA COMPAÑÍA, PERO QUE NO ES PRUEBA NI DE LA EXISTENCIA DEL BIEN NI DEL VALOR DEL MISMO.

**TODO RIESGO:**  
COBERTURA QUE AMPARA CUALQUIER DAÑO SÚBITO E IMPREVISTO DE ORIGEN EXTERNO QUE AFECTE AL BIEN ASEGURADO (EXCEPTO EXCLUSIONES Y RIESGOS CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO).

**VALOR INDEMNIZABLE:**  
LAS INDEMNIZACIONES QUE LA COMPAÑÍA REALICE, SE ACTUALIZARAN EN EL MOMENTO EN QUE AMBAS PARTES (EXCEPTO EXCLUSIONES Y RIESGOS CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO).

**VALOR REAL:**  
LA CANTIDAD QUE SERIA NECESARIA REALICE, SE ACTUALIZARAN EN EL MOMENTO EN QUE AMBAS PARTES (ASEGURADO Y ASEGURADORA) ESTÉN DE ACUERDO EN EL PAGO DEL SINIESTRO.

**VALOR REAL MERCANCÍAS O INVENTARIOS:**  
PRECIO CORRIENTE EN PLAZA PARA EL ASEGURADO.

**VALOR DE REPOSICIÓN:**  
LA CANTIDAD QUE SERIA NECESARIA EROGAR PARA REPARAR O REPONER EL BIEN DAÑADO POR OTRO DE IGUAL CLASE, SIN CONSIDERAR REDUCCIÓN ALGUNA POR DEPRECIACIÓN FÍSICA POR USO.

CONCEPTOS EN EL SEGURO.

POR SU IMPORTANCIA Y PORQUE SE USAN FRECUENTEMENTE EN LA ACTIVIDAD ASEGURADORA. A CONTINUACIÓN SE DA INTERPRETACIÓN ALGUNOS CONCEPTOS QUE APARECEN EN LAS DEFINICIONES DE SEGURO O EN LA OPERACIÓN DIARIA:

**ASEGURADO:** PERSONA FÍSICA O MORAL QUE APARECE EN LA PÓLIZA DE SEGURO COMO INTERESADO DE LOS RIESGOS GARANTIZADOS.



**ASEGURADOR (COMPAÑÍA DE SEGUROS):** SOCIEDAD QUE ASUME LOS RIESGOS DE TERCEROS.

- **AUTOSEGURO:** ASUMIR UNO MISMO EL RIESGO.

- **BENEFICIARIOS:** PERSONA(S) QUE OBTIENE(N) EL BENEFICIO ECONÓMICO AL REALIZARSE UN RIESGO ASEGURADO.

- **CASUALIDAD:** CONTRARIO A LO ESPERADO, NO CONFORME AL ORDEN NATURAL DE LOS SUCESOS.

- **COASEGURO:** 1. PARTICIPACIÓN EN UN RIESGO DE DOS O MAS ASEGURADOS, POR CONTRATOS CON EL ASEGURADO.  
2. PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO POR SU PROPIA CUENTA (VOLUNTARIA O INVOLUNTARIAMENTE) EN UN RIESGO.

- **DEDUCIBLE:** CANTIDAD (O PORCENTAJE) QUE SIEMPRE QUEDA A CARGO DEL ASEGURADO EN UN SINIESTRO.

- **ESTADÍSTICAS:** REUNIÓN DE GRAN NUMERO DE CASOS DE DONDE SE INFIERE CIERTA REGULARIDAD.

- **EVENTUALIDAD:** SUJETO A CUALQUIER ACONTECIMIENTO.

- **FRANQUICIA:** CANTIDAD O CARGO DEL ASEGURADO EN UN SINIESTRO CUYO MONTO NO REBASE DICHA CANTIDAD. SI EL MONTO DEL SINIESTRO REBASA LA CANTIDAD (O PORCENTAJE) ESTABLECIDO COMO FRANQUICIA. ENTONCES EL ASEGURADO NO PARTICIPA EN LAS PERDIDAS GENERADAS POR EL SINIESTRO.

- **FRECUENCIA DE RIESGO:** NUMERO DE VECES QUE SE REPITE UN MISMO RIESGO.

- **MATERIA DEL SEGURO:** INTERÉS ECONÓMICO QUE UNA PERSONA TIENE EN EL SEGURO.

- **MUTUALIDAD:** FORMA DE ORGANIZACIÓN PARA REPARTIR RIESGOS.

- **PÓLIZA:** MATERIALIZACIÓN O PRUEBA DEL CONTRATO DE SEGURO.

" POR CONTRATO DE SEGURO, LA EMPRESA ASEGURADORA SE OBLIGA, ME -  
DIANTE UNA PRIMA, A RESARCIR UN DAÑO O A PAGAR UNA SUMA DE DINE-  
RO AL VERIFICARSE LA EVENTUALIDAD PREVISTA EN EL CONTRATO"  
(ART.1 LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO).

- **PRIMA:** CANTIDAD QUE EL ASEGURADO DEBE PAGAR POR ASEGURAR UN RIESGO.

- **PROTECCIÓN:** META Y OBJETIVO DEL PROCESO ECONÓMICO LLAMADO SEGURO.

- **REASEGURO:** "CONTRATO EN VIRTUD DEL CUAL UNA EMPRESA DE SEGUROS TOMA A SU CARGO TOTAL O PARCIALMENTE UN RIESGO YA CUBIERTO POR OTRA O EL REMANENTE DE DAÑOS QUE EXCEDA DE LA CANTIDAD ASEGURADA POR EL ASEGURADOR DIRECTO". (ART.10 LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DE SEGURO).

- **RIESGO:** EXPOSICIÓN A EVENTUALIDADES.

- **RIESGOS MENSURABLES Y TASABLES:** RIESGO CUANTIFICABLE (NUMERABLE) Y VALUABLE EN DINERO.

## BIBLIOGRAFÍA

- ADMINISTRACIÓN ACTIVA* DE ANAYA, SÁNCHEZ CARLOS ENRIQUE., EDITORIAL: EDICIONES CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS S. A. MÉXICO 1985 PAG. 331 A 348 CAP.XXI
- BIBLIOTECAS DE NEGOCIOS MODERNOS, VOLUMEN XIII DE SEGUROS*; EDIT.: ACROPOLIS MÉXICO D.F.; DE BRUCE D. MUDGETT PH.D. TRADUCIDO POR RODOLFO HERNÁNDEZ H., 503 PAGS.
- COLEGIO DE NOVELES, MARCO LEGAL*; DE SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE VENTAS Y CAPACITACIÓN, G.N.P. IMPRESO EN DOCUTECH DE G.N.P., MÉXICO 1996
- COLEGIO DE NOVELES, VIDA INDIVIDUAL*; DE SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO COMO INVESTIGAR NUESTRAS CIENCIAS SOCIALES; DE SUSAN PICK DE WEISS, ANA LUISA LÓPEZ Y VELAZCO DE FAUBERT; EDIT: TRILLAS, MÉXICO D.F.
- CURSO DE LA TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN*; DE AGRAMONTE MIER Y TERAN NORBERTO; EDITORIAL: ECASA, MÉXICO 1982. PAG'S. 185-187 CAP. 29
- CONTROL INTERNO EN UNA ASOCIACIÓN DE PROFESIONAL DE CORREDORES DE SEGUROS*, DE FELIPE OROZCO COVARRUBIAS; MÉXICO D.F. 1973
- CONTROL INTERNO DE LAS OPERACIONES BÁSICAS DE ORGANIZACIÓN EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS*, DE MORENO MACASAGA, MÉXICO 1965.
- CONTROL INTERNO Y ORGANIZACIÓN INTERNA DE CONTROL*; DE DÍAZ HERMOSILLO ARTURO. 1992
- CURSO DE TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN*; DE NORBERTO AGRAMONTE MIER Y TERAN; EDIT.: ECASA 1982.
- DE VENTAS Y CAPACITACIÓN*, G.N.P. IMPRESO EN DOCUTECH DE G.N.P., MÉXICO 1996
- ELEMENTOS DEL SEGURO*; CURSO DE SEGURO DEL CHARTERED INSURANCE INSTITUTE; EDIT. MAPFRE,S.A. MADRID 20 1977; IMPRESO EN ESPAÑA
- EL SEGURO DE VIDA: TEORÍA Y PRÁCTICA*; DE SALVADOR MORALES FRANCO ; EDIT.: UNIÓN TIPOGRÁFICA - HISPANO AMERICANA; IMPRESO EN MÉXICO.
- FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN* DE MÚNCH GALINDO, GARCÍA MARTÍNEZ, EDITORIAL: TRILLAS. , IMPRESO EN MÉXICO 1995 5a. REIMPRESIÓN PAG. 29-31.
- FUNDAMENTOS DE CONTROL INTERNO.*; PERDOMO MORENO ABRAHAM, TERCERA EDISIÓN , IMPRESO EN MÉXICO ; EDIT.: ECASA PAGS. 259 A 262.
- GUÍA PARA REALIZAR INVESTIGACIONES SOCIALES* DE RAÚL ROJAS SORIANO, EDITORIAL: PLAZA Y VALDEZ (PV) MÉXICO, 1991.
- LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA APLICADA AL CONTROL INTERNO DE UNA DEPENDENCIA DE SEGUROS.* DE FLORES MORALES EDUARDO., MÉXICO 1976.

*METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*; DE FELIPE PARDINAS, EDITORIAL: SIGLO XXI; MÉXICO D.F. 1985

*ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN* DE ALBERTO LEÓN BETANCOURT., EDITORIAL: NORMA CAP. 11 PAG'S.: 259 A 277.

*PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN* DE GEORGE R. TERRY PH.D. STEPHEN G. FRANKLIN. PH.D. ; EDITORIAL: CÍA EDITORIAL CONTINENTAL S.A. DE C.V. (CECSA) 4a. EDICIÓN IMPRESO EN MÉXICO 1985.

*PROCESO ADMINISTRATIVO* , DE MINER JOHN B.M. PAG, 75

*PROCESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*; DE TAMAYO TAMAYO MARIO; EDIT: LIMUSA , MÉXICO 1991.

*SEGUROS GENERALES, PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS*; DE ROBERT RIEGEL. P.H.D. JOROME S. MILLER.; EDIT.: CONTINENTAL S.A. DE MÉXICO, 1980. PAGES. 67 A 91 CAP.3.

*SISTEMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN DE AGENTES DE SEGUROS*; (MANUAL DE CONSULTA DE MATERIAS BÁSICAS), EDITORIAL: PROFESIONALES EN CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS (PRO/SER,S.A.). 125 PAG.

*SISTEMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN DE AGENTES DE SEGUROS*; (MANUAL DE CONSULTA DE SEGURO); EDIT.: PROFESIONALES EN CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS (PRO/SER,S.A.); 1a. REIMPRESIÓN 1985 MÉXICO, D.F.

*TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL*, DE TENORIO BAHENA JORGE; EDIT: MC GRAW-HILL, MÉXICO.1988.